



## Team Leiter (w/d/m)

Vollzeit: 40h, Budapest

# #Borntosupport

Du liebst es, Teams zu führen, den Überblick zu behalten und dafür zu sorgen, dass der IT-Support nicht nur funktioniert, sondern begeistert? Dann bist du bei uns genau richtig!

pidas ist ein Unternehmen mit österreichisch-schweizerischem Hintergrund, wir unterstützen unsere Partner mit umfassenden IT-Dienstleistungen und -Lösungen. Mit unserer innovativen, kundenorientierten Denkweise arbeiten wir daran, dass unsere Kunden effizienter arbeiten können.

Unser Team in Budapest wächst! Wir bieten nicht nur ein stabiles, internationales Umfeld, sondern auch eine unterstützende Arbeitsatmosphäre und eine offene Unternehmenskultur. Unsere Aufgaben gehen über das reine Ticket-Handling hinaus – wir schaffen echten Mehrwert für unsere Kunden.

Wir suchen eine kommunikative, technologiebegeisterte neue Kollegin oder einen neuen Kollegen, der fließend Deutsch und Englisch spricht und bereit ist, den Support unseres Level-1-Teams auf ein höheres Niveau zu bringen.

## Skills

Deine Aufgaben als Team Leiter bei pidas:

- **Teammanagement & Mentoring:** Tägliches Management des 1st Level Support-/Dispatcher-Teams,

Leistungsbewertungen und Umsetzung individueller Entwicklungspläne, monatliche 1-2-1-Gespräche, Einsatzplanung, Förderung der fachlichen Weiterentwicklung der Teammitglieder, Schaffung eines motivierenden Arbeitsumfelds sowie regelmäßige Teammeetings

- **Operativer Support:** Enge Zusammenarbeit mit dem Service Manager, Teilnahme an Kundenmeetings und Unterstützung bei der Lösung komplexerer Incidents
- **Stakeholder-Kommunikation:** Aktive Kommunikation mit Kunden, internen IT- und Business-Einheiten sowie dem Management
- **Service-Qualitätssicherung & KPI-Monitoring:** Überwachung und Einhaltung der SLA-Anforderungen (Service Level Agreement), Analyse von Leistungskennzahlen (z. B. response time, resolution rate, customer satisfaction), Definition und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen
- **Projektmanagement:** Mitarbeit oder Leitung kleinerer und größerer IT-Projekte (z. B. System-Rollouts, Einführung neuer Tools, Migrationen)
- **Eskalationsmanagement:** Bearbeitung von Eskalationen seitens der Kunden oder interner Teams, um schnelle und effiziente Lösungen sicherzustellen
- **Wissensmanagement:** Pflege der internen Wissensdatenbank und Dokumentationen, Teilen von Best Practices im Team

#### Dein Profil:

- Mindestens **2 Jahre relevante Erfahrung** in einer Teamleiterrolle
- **Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse (mind. C1-Niveau)**
- Fachliche Kompetenzen in **Eskalationsmanagement** und **Stakeholdermanagement**
- Persönliche Stärken: **Zuverlässigkeit** und **hohe Serviceorientierung**

#### Vorteile:

- Erfahrung in der Führung eines **Schichtteams (7/24)**
- Hintergrund im **Level 1/Level 2 Support** bzw. technisches Know-how
- Kenntnisse der **italienischen Sprache**

Bewirb dich jetzt und zeige uns, warum du die perfekte #borntosupport-Teamleitung bist - Wir freuen uns dich kennenzulernen!

## Deine Benefits



Interne Schulungen  
und vierteljährliche  
Leadership-Workshops  
an unserem Standort  
in Wien



Länderübergreifende  
Zusammenarbeit +  
starker Teamgeist



Homeoffice-Möglichkeit,  
Firmentelefon,  
Medicover,  
SZEP-Karte,  
Life1 Fitness-Pass



**Zentraler Standort und  
Förderung deiner  
Fahrkarte bis zu 100%**

**Regelmäßige Events**

**Interne Weiterbildungs-  
möglichkeiten**

*Als Teil der smartesten IT-Support-Company erwartet dich nicht nur ein Job, sondern ein Umfeld, das auf Zusammenarbeit, Entwicklung und echte Teamkultur setzt – mit flachen Hierarchien, offener Kommunikation, jeder Menge Teamspirit und einem modernen Büro wo eine ausgestattete Küche mit Kaffee, Tee und frischem Obst sorgt dafür, dass du dich jederzeit stärken kannst.*

**Klingt gut? Dann komm zu uns – und gestalte mit uns die Zukunft des IT-Supports. Gemeinsam machen wir den Unterschied.**

Für dieses Inserat gelten die Regelungen aus Ungarn.

# About

Wir sind geborene **Support-Champions** – seit 1987. Und wir bringen zusammen, was zusammengehört: Mensch und Maschine. Bot und Brain. Technische Intelligenz und menschliche Empathie.

Mit 400 Mitarbeitenden in Österreich, Schweiz und Deutschland stehen wir mit unserem IT-Support für über 200'000 IT-End-User im Einsatz und sorgen damit für **Wow-Momente!**



**Ansprechpartnerin (sie/ihr)**  
**Tímea Szabó**  
**Recruitment Specialist**

timea.szabo@pidas.com  
→ [linkedin](#)  
→ [xing](#)