



Dispatcher/in

Vollzeit, 40 h, Budapest

We want you

Das pidas-Team in Budapest wächst – wir bieten nicht nur einen stabilen, internationalen Hintergrund, sondern auch ein unterstützendes Umfeld und eine offene Unternehmenskultur. Unsere Aufgaben gehen weit über das Ticket-Handling hinaus – wir schaffen echten Mehrwert für unsere Kunden.

Wir suchen kommunikative, technologieaffine neue Kolleginnen und Kollegen mit sehr guten Deutsch- und Englischkenntnissen, die bereit sind, IT-Support auf ein höheres Niveau zu heben.

Skills

Deine Aufgaben

- 2nd-Level-Support für unsere Kunden per Telefon und schriftlich; Annahme und Bearbeitung von IT-Tickets (HW und SW), Änderungsanfragen sowie Ticket-Routing
- Prüfung, Nachverfolgung und Dokumentation von Tickets in verschiedenen Systemen, Backlog-Management
- Kommunikation mit Kunden und technischen Lösungsteams
- Regelmäßige Aktualisierung und Pflege der Wissensdatenbank
- Einbringen von Verbesserungsvorschlägen

- Unterstützung der 1st Level Support Kollegen, Mentoring neuer und bestehender Teammitglieder, Durchführung von Trainings
- Mitarbeit in kleineren Projekten (z. B. Software Rollouts)

Deine Stärken

- 2+ Jahre relevante Erfahrung im IT Support
- Sehr gute technische Kenntnisse: Ticketing Systeme, Windows, SAP, Citrix, Active Directory, grundlegende Netzwerkkennnisse, Berechtigungsverwaltung
- Fähigkeit, eingehende IT Tickets korrekt zu klassifizieren (Berechtigung, Netzwerkproblem, Server, Anwendung, Integration, Zertifikate), die Ticketqualität einzuschätzen und zu entscheiden, ob die Informationen für die Weiterleitung ausreichen
- Kenntnisse in IT Service Management Prozessen: Triage, Dispatching, Eskalation
- Aktive Deutsch und Englischkenntnisse auf C1 Niveau
- Persönliche Stärken: Zuverlässigkeit, ausgeprägte Serviceorientierung

Vorteile:

- Grundkenntnisse in Server und Web Applikationsinfrastruktur (z. B. HTTP Fehlercodes, SSL Zertifikate, API Verbindungen)
- Kenntnisse im Microsoft Azure Portal
- Erfahrung im Mac Support

Upgrades



Interne
Schulungsprogramme



Länderübergreifende
Zusammenarbeit +
starker Teamgeist



50% Homeoffice,
Medicover, SZEP-Karte und
Life1 Fitness-Pass



Zentraler Standort
und Förderung deiner
Fahrkarte bis zu
100%

Regelmäßige Events

Interne Entwicklungs-
möglichkeiten

Du möchtest in einem motivierten und erfahrenen Team arbeiten? Dann komm zu uns und zeige uns, was in dir steckt!

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!**



Ansprechpartner

Andrea Petri
HR specialist

andrea.petri@pidas.com

→ [linkedin](#)

→ [xing](#)