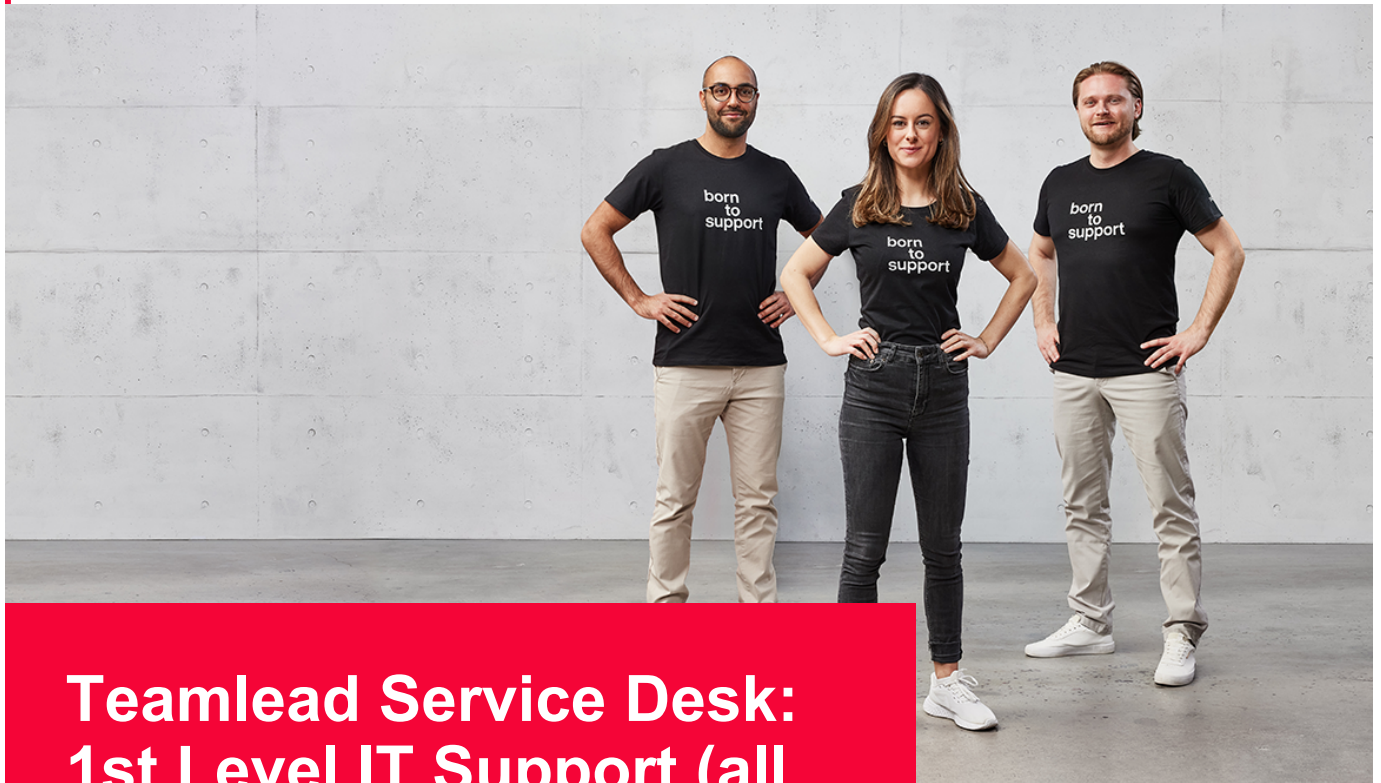




Teamlead Service Desk: 1st Level IT Support (all genders)

Standort: Wien | Vollzeit: 38,5 h

Dein Impact:

Als Teamlead Service Desk (all genders) bist du die **Schlüsselfigur** für ein 20-köpfiges Team von Support Champions, das für einen unserer Kunden remote im Einsatz ist.

Du übernimmst **Führungs- und Coaching-Aufgaben** und bleibst gleichzeitig **operativ im Tagesgeschäft** eingebunden. So stellst du sicher, dass du nah an deinem Team und unseren Endusern bist.

Dein Ziel: **User Happiness, Service Excellence** und die kontinuierliche **Weiterentwicklung** deines Teams.

Du bist mehr als ein Teamlead: du bist **Coach, Vorbild und Impulsgeber*in**

Dein Profil

Deine Aufgaben

- Sicherstellung von **User Happiness, Servicequalität und SLA-Einhaltung**
- **Coaching, Weiterentwicklung & Befähigung** deiner Support Champions
- Operative Mitarbeit im Service Desk (z. B. bei Tickets oder Eskalationen)

- Monitoring und Reporting relevanter KPIs
- Schnittstelle zwischen Kunde, internem Management und deinem Team
- Mitgestaltung von **Verbesserungen und Automatisierungen** im Service Desk

Deine Stärken

- Starke Leadership-Skills mit Fokus auf **Coaching & Empowerment**
- **Kommunikationsstärke** in Deutsch und Englisch
- Ausgeprägte Serviceorientierung und Freude an der Zusammenarbeit mit Menschen
- Strukturierte Arbeitsweise sowie Entscheidungsstärke
- Sehr gute Kenntnisse im **IT-Support** (z.B. Windows, MS Office, ITSM-Prozesse, Ticketing System)
- Erste Erfahrung in der fachlichen oder disziplinarischen Führung eines Teams von Vorteil
- Freude daran, operativ mitzuarbeiten und gleichzeitig strategisch zu führen

Klingt spannend für dich?

Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung. Gemeinsam finden wir heraus, ob die Rolle zu dir passt.

Upgrades



Monatlichen Weiterbildungen



Offene Unternehmenskultur mit Raum für Ideen & Mitgestaltung



Moderne Infrastruktur und Option auf Homeoffice



Gute Erreichbarkeit mit den Öffis – Wir fördern auch dein Jobticket zu 50%!



Regelmäßige Events & Austauschformate



Interne Entwicklungsmöglichkeiten

Für diese spannende Position bieten wir dir ein kollektivvertragliches Monatsbruttogehalt auf Vollzeitbasis **ab 3.267,- Euro brutto**. Eine von Qualifikation bzw. Erfahrung abhängige **Überzahlung** ist selbstverständlich **möglich**.

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)

Teresa Hohenberger
Recruiting Specialist

teresa.hohenberger@pidas.com

→ [linkedin](#)

→ [xing](#)