



Unser Mandant mit Hauptsitz in Karlsruhe sowie vier weiteren Standorten in Baden-Württemberg beschäftigt derzeit ca. 220 Mitarbeiter und erwirtschaftete 2018 einen Umsatz von über 25 Millionen Euro.

Er versteht sich als IT-Dienstleister und IT-Partner für die digitale Transformation der IT-Infrastrukturen seiner Kunden. Dabei liegen die Kompetenzen unseres Mandanten insbesondere in den Bereichen Cloud und Hosting, Managed Services, IT-Consulting und Softwareentwicklung. Hierzu zählen die Realisierung von sicheren IoT-Netzen genauso wie die Nutzung von Cloud-Technologien und die Implementierung von digitalen Arbeitsplatz-Lösungen. Das Unternehmen setzt sich intensiv mit neuen Technologien und Trends auseinander und pflegt enge Beziehungen zu führenden Herstellern und Technologiepartnern wie Microsoft, Cisco, Citrix und HPE.

Für unseren Mandanten am Standort Mannheim suchen wir einen qualifizierten:

Teamleiter IT Service Desk (m/w/d)

Job-ID: CF-00004158

Job-Ort: Mannheim

Ihre Hauptaufgaben:

- In dieser Funktion sind Sie in der fachlichen und disziplinarischen Verantwortung für ein Team von erfahrenen ServiceDesk-Agenten, das für Kunden (mittelständische bis große Firmen) den 1st-Level-Support sicherstellt
- Sie planen den Einsatz der Mitarbeitenden und stellen sicher, dass die Leistungen gemäß der vereinbarten Leistungsbeschreibung erbracht werden
- Weiterhin sorgen Sie für eine stetige Verbesserung der IT-Serviceprozesse nach ITIL
- Sie sind Ansprechpartner für Kunden bei Fragen rund um die Erbringung der Serviceleistungen sowie bei Anfragen zu Zusatzleistungen
- Sie arbeiten zusammen mit Kollegen weiterer technischer Teams der TechniData sowie dem Vertrieb, bei Kundenbesprechungen und Dienstleistungsangeboten

Ihre fachlichen Voraussetzungen:

- Ein abgeschlossenes Studium der Informatik / Informationstechnik oder eine erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zum Fachinformatiker*in Systemintegration oder vergleichbare Qualifikationen
- Sie verfügen über mindestens drei Jahre Berufserfahrung als Agent in einem ServiceDesk und besitzen ein breites technisches Verständnis in Bezug auf IT-Endgeräte-Support (Desktop-PCs, Notebooks, Mobile Devices), idealerweise mit Schwerpunkt Microsoft
- Incident, Problem und Service Request Management sind Ihnen bestens vertraut. Sie leben IT-Service-Management und sind nach ITIL-Foundation zertifiziert
- Idealerweise konnten Sie bereits einige Jahre Führungserfahrung sammeln
- Sie überzeugen durch souveränes Auftreten, Flexibilität, sichere Kommunikation sowie ausgeprägte Kundenorientierung und einen verantwortungsbewussten Arbeitsstil
- Ihre Deutschkenntnisse sind verhandlungssicher und Ihre Englischkenntnisse gut

Ihre persönlichen Voraussetzungen:

- Teamgeist und Respekt im Umgang mit Menschen sind für Sie selbstverständlich

Unser Mandant bietet:

Unser Mandant bietet seinen Mitarbeitern von Anfang an spannende Aufgaben und eigenverantwortliches Arbeiten in einer modernen und zukunftsicheren Unternehmensgruppe. Dadurch eröffnen sich den Mitarbeitern langfristige Perspektiven in einem unbefristeten Arbeitsverhältnis. Zudem bietet das Unternehmen hervorragende Entwicklungsmöglichkeiten, indem es seinen Mitarbeitern unterschiedliche Weiterbildungsmöglichkeiten anbietet (z.B. die Teilnahme an Zertifizierungen). Neben einem attraktiven Vergütungsmodell mit Erfolgsbeteiligung gehören weitere Benefits wie Jobrad, betriebliche Altersvorsorge, vermögenswirksame Leistungen und Unfallversicherungen zum Paket. Die gelebte Work-Life-Balance gepaart mit gemeinsamen Mitarbeitererevents sowie einem intensiven und individuellen Onboarding runden das Angebot ab.

**Ihr Ansprechpartner:****Erik Lauer**

auteega GmbH
Kaiserring 14-16
68161 Mannheim

Telefon: +49 151 624 364 00
E-Mail: erik.lauer@auteega.com
Jetzt bewerben