

## Team Lead IT Support & Operations (w/m/d)

RefNr. 2025-01879/IV | 27.12.2025

Du möchtest ein Team führen, Prozesse optimieren und die Qualität im IT-Support und in den IT-Operationsprozessen weiter verbessern? Übernimm die Leitung eines engagierten Teams in einem internationalen Umfeld und hebe den Bereich aktiv mit!

**Arbeitszeit:** Vollzeit

**Ort:** W

### Aufgaben

- Führung und Weiterentwicklung des 7-köpfigen Support- und Operations-Teams (2nd & 3rd Level)
- Strategische Planung und Optimierung von Support- und Betriebsprozessen inkl. KPIs und SLA-Ma
- Verantwortung für Incident- und Eskalationsmanagement, inklusive Kommunikation mit Stakehold
- Weiterentwicklung von Dokumentationen, Workflows und Knowledge-Sharing-Standards
- Schnittstelle zwischen Support, Infrastruktur und Entwicklung
- Leitung bereichsübergreifender Projekte und Einführung neuer Prozesse, Produkte und Tools
- Ressourcen- und Personalplanung in Abstimmung mit People & Culture
- Reporting an das Management und Ableitung von Verbesserungspotenzialen

### Profil

- Abgeschlossene IT-Ausbildung oder vergleichbare Erfahrung (idealerweise mit IT-Management Kenntnissen)
- Mehrjährige Erfahrung im IT-Support, Operations oder technischen Service
- Erfahrung mit Windows- und/oder Linux-Systemen, SQL und Netzwerken (TCP/IP)
- Gutes Verständnis von ITIL oder ähnlichen Support-Frameworks sowie Erfahrung mit Prozessen in Incident-, Problem- und Change-Management
- Führungskompetenz, Organisationstalent und Kommunikationsstärke
- Analytisches Denken, Hands-on-Mentalität sowie Fokus auf Qualität und Kundenzufriedenheit
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse

### Benefits

- Moderne Arbeitsgestaltung mit Gleitzeit und Mobile Working Möglichkeit für maximale Flexibilität
- Attraktive Zusatzleistungen
- Individuelles Weiterbildungsbudget
- Ein motivierendes Arbeitsumfeld mit internationalem Team und regelmäßigen Firmenevents

Unser Kunde bietet Ihnen ein Jahresbruttogehalt ab EUR 60.000,- (Vollzeitbasis) mit der Bereitschaft zu abhängig von der Erfahrung und Qualifikation.

## Leistungen



## Monatliche Gehaltsspanne

€ 4.286

Mindestgehalt

Überzahlung lt. Qualifikation möglich



## Ansprechpartner



Julia Dragoman

[+43 \(1\) 523 49 44-280](tel:+4315234944280)



Zsuzsanna Torda

[+43 \(1\) 523 49 44-282](tel:+4315234944282)