Teamlead (w/m/d) User Helpdesk

DAS ERWARTET DICH

Als Teamlead bist Du für den User Helpdesk mit aktuell 12 Mitarbeitenden verantwortlich. Du und Dein Team seid die erste Anlaufstelle für alle IT-Anliegen unserer rund 3.000 Mitarbeitenden und stellt einen zuverlässigen Support in sämtlichen IT-Fragen sicher. Bei uns erwartet Dich eine Unternehmenskultur, die von Teamgeist, Respekt, Offenheit und Wertschätzung geprägt ist – wir leben das Du. Wir bieten Dir eine ausgewogene Mischung aus mobilem und präsentem Arbeiten sowie eine verantwortungsvolle Tätigkeit mit viel Gestaltungsspielraum für eigene Ideen. Neben einem attraktiven Gehalt inklusive Erfolgsbeteiligung erhältst Du eine betriebliche Altersvorsorge und weitere Benefits. Eine strukturierte Einarbeitung ist für uns selbstverständlich, ebenso wie die Übernahme eines eingespielten und motivierten Teams.

DEINE AUFGABEN

- Du übernimmst die fachliche und disziplinarische Führung sowie die Weiterentwicklung unseres Helpdesk-Teams
- Du stellst ein erstklassiges Serviceerlebnis durch die schnelle und nachhaltige Lösung von IT-Anfragen sicher
- Du steuerst die Priorisierung eingehender Tickets und sorgst für eine effiziente Bearbeitung nach Dringlichkeit
- Du analysierst Trends in den Supportanfragen und leitest Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung unserer Services ab
- Du arbeitest eng mit anderen IT-Teams zusammen, um ganzheitliche Lösungen und eine reibungslose Kommunikation

freenet

freenet bietet ein umfangreiches Portfolio rund um die Themen Mobilfunk, Internet und TV-Entertainment. Online auf www.freenet.de sowie in rund 520 eigenen Shops erhält jeder Kunde die ideale Lösung für sein digitales Leben. Deutschlandweit beraten wir persönlich, unabhängig und individuell.

Standort: Büdelsdorf

Beginn: ab sofort

Beschäftigungsart:
Festanstellung-Vollzeit
Führungsposition
Vollzeit

JETZT BEWERBEN

Deine Benefits

- Flexible Arbeitszeiten
- Mobiles Arbeiten
- Mitarbeiterfahrzeug

sicherzustellen

- Du planst und führst Schulungen durch, um Dein Team fachlich und persönlich weiterzuentwickeln
- Du erstellst Reports zu Leistungskennzahlen und präsentierst diese auf Managementebene
- Du treibst die Umsetzung von Best Practices im IT-Support (z. B. ITIL) aktiv voran

DEIN PROFIL

- Du verfügst über mehrjährige Erfahrung im IT-Support sowie in der Führung von Teams; eine IT-relevante Ausbildung ist von Vorteil
- Du bringst fundierte Kenntnisse in gängigen Tools wie Jira und Confluence mit
- Du hast ein ausgeprägtes Gespür für die Weiterentwicklung von Mitarbeitenden und förderst aktiv eine positive Teamkultur
- Du überzeugst durch starke Kommunikationsfähigkeiten und kannst auch komplexe Sachverhalte verständlich vermitteln
- Du besitzt analytische Fähigkeiten zur Identifikation und Lösung von IT-Problemen
- Du gehst neue Herausforderungen proaktiv an, arbeitest gerne mit Menschen und hast eine hohe Serviceorientierung

Drucken
Teilen

Klingt spannend? Dann bewirb Dich jetzt!

JETZT BEWERBEN

Mitarbeitervergünstigungen

Entwicklungsprogramme

Modernes Arbeitsumfeld

charta der vielfalt UNTERZEICHNET

Kontakt

Nicole Eberhardt
Manager Human Resources

+49 4331 69-1168
nicole.eberhardt@freenet.ag

freenet