

AOP Health ist der europäische Pionier für integrierte Therapien bei seltenen Krankheiten und in der Intensivmedizin. Zur Verstärkung unseres Teams in Wien suchen wir einen:

Service & Support Manager (f/m/d)

1190 Vienna | Full-time employee | Start: ab sofort |



In dieser verantwortungsvollen Rolle führen Sie den Service Desk von AOP Health, entwickeln Prozesse weiter, stellen die Qualität der IT-Services sicher und begleiten die Einführung eines neuen ITSM-Ticket-Tools. Sie sind erste Ansprechperson für die Serviceorganisation und schaffen durch Leadership, Struktur und Kundenorientierung ein modernes, effizientes Serviceerlebnis.

Ihr Profil

- Abgeschlossene Ausbildung im Bereich IT/EDV (Lehre, Fachschule, HTL, FH oder vergleichbar)
- Mehrjährige Erfahrung im IT-Support (1st & 2nd Level) inklusive Führungserfahrung
- Sehr gutes Know-how im Bereich Service-/Helpdesk-Management sowie ITIL-orientierter Prozesse
- Erfahrung mit Ticket-Tools, idealerweise in der Einführung oder Weiterentwicklung eines ITSM-Systems
- Fundierte Kenntnisse im Microsoft 365- und Azure-Umfeld
- Hohe technische Breite („Jack of all Trades“) in Hard- und Software
- Persönliche Eigenschaften: strukturiert, teamorientiert, lösungsorientiert, verbindlich und serviceorientiert
- Ausgezeichnete kommunikative Fähigkeiten in Deutsch und Englisch; weitere Sprachen von Vorteil

Ihr Tätigkeitsbereich

Service Desk Leadership

- Gesamtverantwortung für den Service Desk inkl. Führung der

Main Benefits

- | | |
|---|------------------------|
|  | Bonus |
|  | Homeoffice |
|  | Mitarbeiterhandy |
|  | Flexible Arbeitszeiten |
|  | Laptop |
|  | Aus- und Weiterbildung |
|  | Kantine |
|  | Gute Verkehrsanbindung |
|  | Betriebsarzt |
|  | Parkplatz |
|  | Mitarbeiter-Rabatt |

Mitarbeiter:innen

- Sicherstellung der Servicequalität, Einhaltung und Weiterentwicklung von SLAs
- Monitoring von KPIs, kontinuierliche Optimierung der Support-Prozesse
- Verantwortung für Wissensmanagement, Dokumentationsstandards und interne Kommunikation

Operational Support & Incident Management

- Steuerung und Sicherstellung des Incident Managements (Hardware, Software, Clients) – 1st & 2nd Level
- Qualitätssicherung der Problemanalysen, Eskalationen und Lösungsfindung
- Operative Unterstützung bei komplexeren Incidents und Systemthemen

Request Fulfillment

- Verantwortlich für effizientes Access-Management sowie Bearbeitung von Mail-, Messaging- und sonstigen Serviceanfragen
- Standardisierung wiederkehrender Abläufe und Automatisierung von Requests

Projektunterstützung & Tool-Einführung

- Aktive Rolle bei der Einführung eines neuen ITSM-/Ticket-Tools (Konzeption, Testing, Implementierung, Schulung)
- Unterstützung bei IT-Projekten als operative und organisatorische Schnittstelle
- Sicherstellung von Transparenz und Qualitätsstandards innerhalb der IT-Serviceprozesse

Ausbildung & Weiterentwicklung

- Fachliche Verantwortlichkeit für IT-Trainees/ Lehrlinge
- Coaching, Training und Weiterentwicklung des Teams

Wir bieten

- Eine offene Unternehmenskultur mit der Chance eigene Ideen einzubringen
- Führung eines engagierten, kollegialen Team mit starkem Zusammenhalt
- Modernes Arbeitsumfeld mit guter öffentlicher Verkehrsanbindung (U4 - Heiligenstadt)
- Flexible Arbeitszeiten (Gleitzeit/Time-out Tage), Bonusregelung, zusätzliche Benefits und Mitarbeiterevents
- Ein strukturiertes Onboarding und Unterstützung durch ein Buddy-System
- Das kollektivvertragliche Bruttojahresgehalt liegt bei EUR 45.080.- auf Vollzeitbasis (38,5h/Woche) mit der Bereitschaft zur Überzahlung bei entsprechender Qualifikation und Erfahrung.

Wenn Sie als Teamplayer in einem internationalen Umfeld arbeiten möchten und sich mit unseren Werten „Agile, Ambitious, Aligned, Accountable and Appreciative“ identifizieren können, dann: Take this OPPORTUNITY and

Your Contact



Kenny Trappi
Talent Acquisition Manager

Further information on our website:

aop-health.com