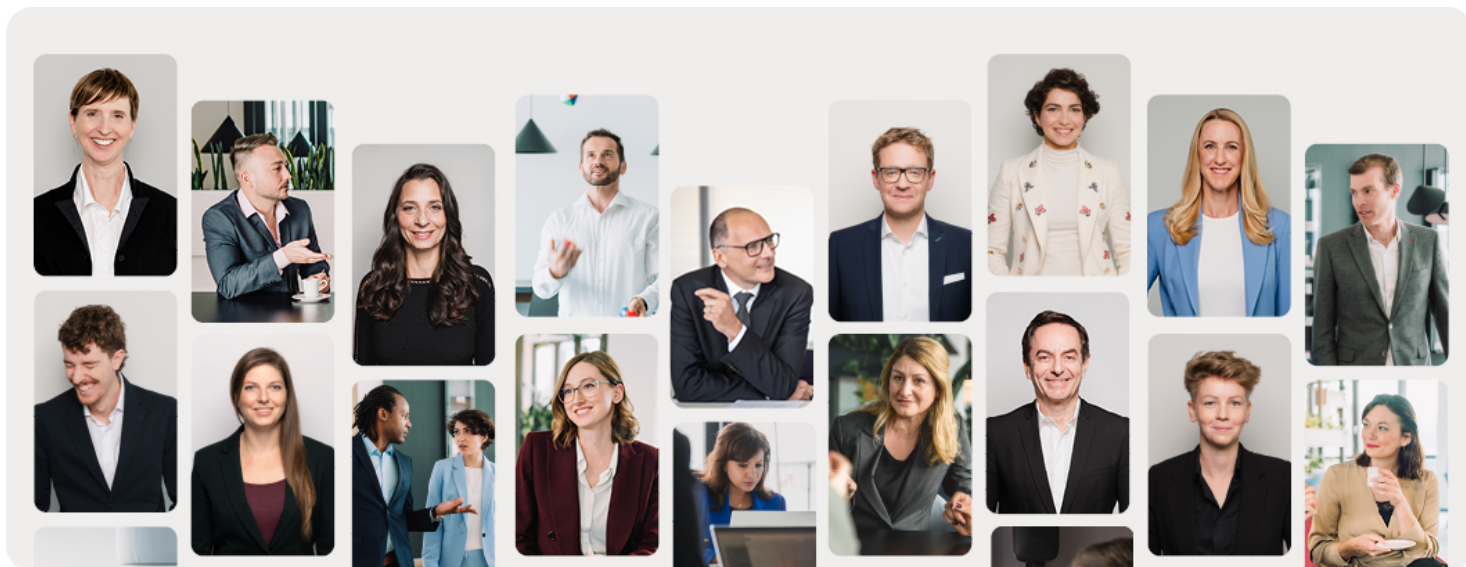


AOP Health ist der europäische Pionier für integrierte Therapien bei seltenen Krankheiten und in der Intensivmedizin. Zur Verstärkung unseres Teams in Wien suchen wir einen:

## 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 Mitarbeitererevents
- 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 AOPPORTUNITY and*

## **Your Contact**



**Kenny Trappl**

Talent Acquisition Manager

*Further information on our website:*

[aop-health.com](https://aop-health.com)