

Deine Rolle als Helpdesk Leader

Komm in unser Team als Helpdesk Leader und trage zu unserem Unternehmenserfolg bei.

Deine Rolle:

Als Helpdesk Leader spielst du eine zentrale Rolle in der Sicherstellung des Unternehmenserfolgs von specialis IT. Deine Führungsexpertise trägt maßgeblich zur Effizienz unseres Supportteams bei, indem du Supportanfragen geschickt koordinierst und eine optimale Ressourcenverteilung sicherstellst. Durch deine ausgeprägten Führungsfähigkeiten förderst du die Zusammenarbeit im Team und steigerst gleichzeitig die Wirtschaftlichkeit durch die genaue Überprüfung und Abrechnung erbrachter Dienstleistungen. Deine sorgfältige Planung und Koordination garantieren nicht nur die Zufriedenheit unserer Kunden, sondern optimieren auch die Terminplanung für Updates und die effiziente Verteilung der personellen Ressourcen.

Führung und Verantwortung in deinem Arbeitsalltag:

Du bist verantwortlich für die Erstellung von Dienstplänen, die Urlaubsplanung und die bereichsübergreifende Kommunikation. Du managst proaktiv die Deeskalation bei auftretenden Herausforderungen und koordinierst die Termine für wichtige Programmaktualisierungen. Deine Entscheidungskompetenz ist gefragt, wenn es darum geht, Urlaubsanträge zu genehmigen, Dienstpläne anzupassen oder Aufgaben effizient zu delegieren.

Das zeichnet dich aus:

Dein umfassendes Wissen über das Know-how der Mitarbeiter und dein technisches Verständnis ermöglichen es dir, die Leistungsnachweise präzise zu prüfen. Diese Kombination aus Fachkenntnis und Führungsstärke macht dich zu einem unverzichtbaren Mitglied unseres Teams. Neben deinem fachlichen Wissen erwarten wir von dir exzellente Kommunikationsfähigkeiten, eine selbstständige Arbeitsweise, Einfühlungsvermögen sowie ein ausgeprägtes Talent im Deeskalationsmanagement. Als Vorbild für das Team setzt du Maßstäbe in der Mitarbeiterführung und trägst zur kontinuierlichen Entwicklung unseres Unternehmens bei.

Wenn du dich dieser spannenden Herausforderung stellen möchtest und eine Rolle suchst, in der du durch deine Führungsqualitäten und deine technische Expertise echten Mehrwert schaffen kannst, freuen wir uns darauf, dich auf deinem Weg zu unterstützen.

Beitrag der Rolle zum Unternehmenserfolg / Hauptziele dieser Rolle

- Beitrag zur Effizienz durch passendes zuteilen von Supportanfragen
- Beitrag zur Wirtschaftlichkeit durch konsequente Prüfung verrechenbarer Leistungen
- Beitrag zur guten Zusammenarbeit durch gute Mitarbeiterführung
- Beitrag zu Kundenzufriedenheit durch gewissenhafte Terminplanung und Ressourcenkoordination

Kernaufgaben

- Zuweisen von Supportmails (Tickets)
- Terminkoordination für Programmupdates
- Dienstplan Erstellung
- personelle Ressourcenplanung
- Urlaubseinteilung
- Supportprojekt Prüfungen
- Bereichsübergreifende Kommunikation
- Mitarbeiter Führung
- De-Eskalationsmanagement