



Schrack Technik ist eines der führenden österreichischen Unternehmen im B2B Vertrieb innovativer Produkte aus den Bereichen Elektrotechnik, Netzwerktechnik, Gebäude, Anlagen, Elektromobilität und Beleuchtung. Mit unseren qualitativ hochwertigen, langlebigen Produkten und unserem jungen Team haben wir uns zum wichtigsten Player in Zentral- und Osteuropa entwickelt.

Für den weiteren Ausbau unserer Geschäftsaktivitäten am **Standort Vienna** suchen wir eine/n versierte/n und engagierte/n

## Teamleitung Service Management (m/w/d)

**Übernimm eine eine Schlüsselrolle in der digitalen Transformation der IT-Services und bringe uns mit ITIL-basierten Prozessen voran!**

Standort: 1230 Vienna | Anstellung: Vollzeit 38,5h | Tätigkeit: IT, Service Management

Karrierestufe: Berufserfahren, Teamleitung



**Ausgezeichneter Arbeitgeber**



**Work-Life-Balance**



**Gesundheit**



**Weiterbildungen**



**Vergünstigungen**



**Verpflegung**

[Jetzt Bewerben](#)

### DEINE MISSION - AUTOMATISIERE PROZESSE UND STELLE HÖCHSTE ITIL-STANDARDS SICHER

- Du **leitest** unser **4-köpfiges First Level Client Management Team** und stehst bei **komplexen Incidents** aktiv zur Seite

- Du verantwortest die **Einführung** und **Steuerung** von ITIL-basierten Prozessen und baust das IT Service Managements auf Basis von **ITIL 4** weiter aus
- Du erkennst **Optimierungs- und Automatisierungspotenziale** proaktiv und verantwortest die **Umsetzung** entsprechender **Lösungen**
- Für die zukunftssichere **Automatisierung** von **Ticketing & Service Desk-Prozessen** übernimmst du die Verantwortung mithilfe moderner Tools - Dein innovativer Input ist gefragt!
- Dabei definierst und überwachst du **SLAs** und **KPIs** zur Sicherstellung der Servicequalität
- Du arbeitest eng mit deinen **IT-Kollegen** (zentrale Organisation von 45 Mitarbeitern in 5 Teams) und **externen Dienstleistern** zusammen, um Schnittstellen und Prozesse zu verbessern
- Zur Unterstützung der Endanwender verantwortest du die Erstellung von **Benutzerhandbüchern, FAQs** und **Dokumentationen**
- Zudem führst du **Schulungen und Workshops** innerhalb des IT-Teams durch, um eine serviceorientierte Kultur zu fördern

## WEN WIR SUCHEN - KOMMUNIKATIVE & STRUKTURIERTE ZUKUNFTSGESTALTER FÜR UNSER SERVICE MANAGEMENT

- Abgeschlossene **Ausbildung im IT-Bereich** (Lehre, Fachschule, HTL...) sowie
- **Mehrjährige Berufserfahrung** im Client Support (oder vergleichbar), idealerweise mit Bezug zu Service Management und Automatisierung
- **Grundkenntnisse** von **ITIL-Standards** und Interesse daran, sich in diesem Bereich weiterzubilden
- Vertrautheit mit **Ticketing-Systemen** (z. B. Jira Service Management, ServiceNow, OTRS) und deren Automatisierungsfunktionen
- **Soziale Kompetenz** sowie stark ausgeprägte **Kunden- und Serviceorientierung**
- **Kommunikationsstärke** und **Teamfähigkeit**, auch in stressigen Situationen
- **Ruhige, strukturierte** und **ergebnisorientierte** Arbeitsweise
- **Hands-on** Mentalität und hohes Maß an **Hilfsbereitschaft** und **Eigenverantwortlichkeit**
- **Freude** daran, **Automatisierung** und digitale Workflows aktiv voranzutreiben
- Begeisterung für die **aktive Verfolgung von Trends** und Entwicklungen im Bereich IT Service Management und Automatisierung
- Sehr gute Deutschkenntnisse und gute Englischkenntnisse

## DARAUF KÖNNEN SIE SICH BEI UNS FREUEN - WORK-LIFE-BALANCE & WEITERE BENEFITS

- Möglichkeit, ein modernes IT Service Management aufzubauen und strategisch weiterzuentwickeln
- Erste Einblicke im Zuge eines **Schnupper-Tages**

- Erste Arbeitsschritte gemeinsam mit einem **Buddy**
- **Freiraum** für das Einbringen eigener Ideen
- Angenehmes Arbeitsklima und **flache Hierarchien**
- Zentrale IT-Organisation mit etwa 45 Mitarbeitern
- Individuelle Aus- und **Weiterbildungsmöglichkeiten** auf deinem Weg zum Erfolg, jährliche Weiterbildungsbudgets
- **Flexible Arbeitszeiten**, keine Bereitschaften
- **Home-Office Möglichkeit** nach der Einarbeitungsphase
- **Gestützte Werkküche** am Standort Wien
- **Soziale Zusatzleistungen** wie eine private Arbeits- und Freizeitunfallversicherung
- Zusätzlich zu den gesetzlichen Urlaubstagen bieten wir **6 Tage mehr Erholung im Jahr**
- **Bruttomonatsgehalt ab € 4.500** - abhängig von der individuellen Qualifikation und beruflichen Erfahrung
- Entdecke weitere Benefits auf unserer [Karriereseite](#)

## MEHRFACH AUSGEZEICHNET & EMPFOHLEN - SCHRACK TECHNIK, DEIN TOP ARBEITGEBER



Wenn Sie an einer Anstellung in einem motivierten Team interessiert sind, sich in der Elektrotechnik zuhause fühlen und Sie mit Ihrer Zuverlässigkeit und Eigenverantwortung punkten können, dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung. **Bewerben Sie sich jetzt mit einem Klick auf den Button "Jetzt Bewerben"**.

Für die Administration von Bewerbungen verwenden wir das Bewerbermanagementsystem Onlyfy by Xing. Mit dem Klick auf „Jetzt Bewerben“ gelangen Sie zur Bewerbungsmaske und Profilerstellung. Wir bitten um Bewerbungen über unser digitales Bewerbungsformular. Sollten Sie sich dennoch dazu entschließen, uns Ihre Bewerbungsunterlagen per E-Mail zukommen zu lassen, werden Ihre Unterlagen ebenfalls an unser Bewerbermanagementsystem weitergeleitet, da Bewerbungen sonst nicht bearbeitet werden können. Dies führt ebenfalls zu einer Profilerstellung in Onlyfy by Xing.

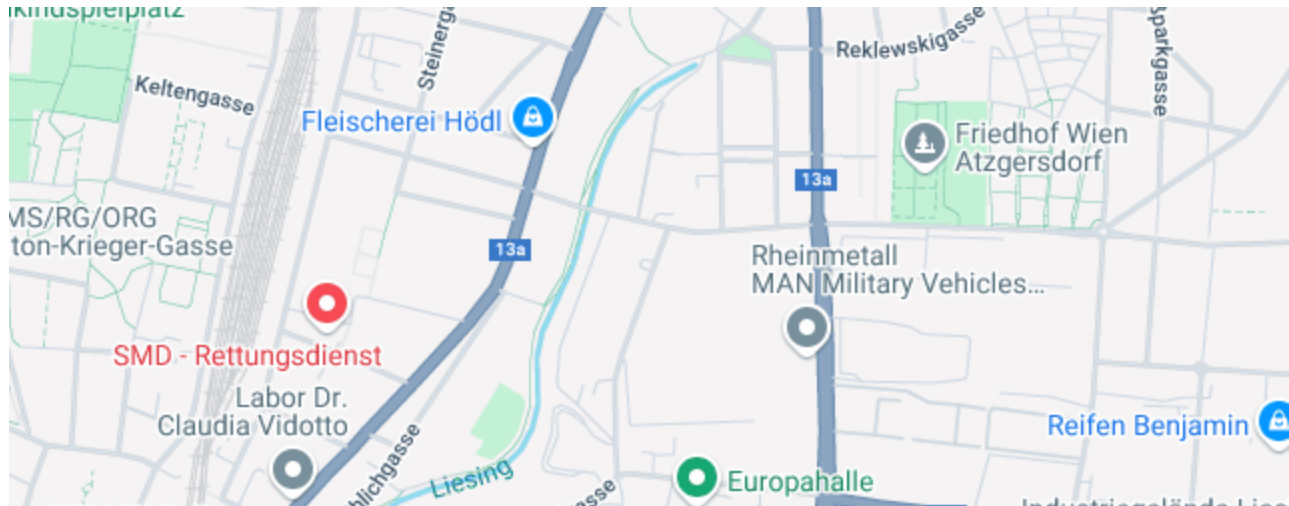
Jetzt Bewerben

Ansprechpartner für diese Position ist:

Frau Antonia Bauer  
Schrack Technik GmbH  
+43 1 866 85 9003  
[karriere@schrack.com](mailto:karriere@schrack.com)  
Seybelgasse 13, 1230 Wien

**NEUGIERIG GEWORDEN? - LERNE HIER DEIN ZUKÜNFTIGES TEAM KENNEN!**

Unsere Abteilungen stellen sich vor - Lernen Sie [HIER Ihre zukünftige Abteilung](#) kennen und sehen Sie sich unsere Videointerviews an!



62 Niederlassungen in 13 Ländern • Export in weitere 35 Länder • 1.200+ Mitarbeiter • 60.000+ Artikel • € 500 Mio+ Umsatz • 60.000+ Kunden pro Jahr

