

# ENERGIZE YOUR CAREER.

Austrian Power Grid.

## AUSTRIAN POWER GRID

Das Energiesystem der Zukunft: Voller Spannungen, Bewegungen und Chancen. Uns treibt der Stolz auf das, was wir für Österreich bewirken. Gestalter:innen der Energiewende zu sein, fordert uns. Hochgesteckte Ziele erst recht. Einzigartiges Fachwissen, volles Vertrauen. Eigene Entscheidungen, volle Verantwortung. Das ist unser Spielfeld. Das ist APG.

## Senior Helpdesk Agent (m/w/d)

#energiewende #frauenpower #poweron

### Aufgaben

- Selbstständige Bearbeitung von Aufträgen im 1st und 2nd Level Support
- Entgegennahme von Anfragen und Problemen (per Telefon, E-Mail, Ticket, persönlich)
- Ticketmanagement inkl. Dispatching zu 2nd und 3rd Level Teams
- Coaching und fachliche Unterstützung von weniger erfahrenen Kolleg:innen im operativen Geschäft
- Erstellung und Pflege von IT Dokumentationen
- Stakeholder Management (intern und extern)
- Unterstützung bei der Implementierung von Rollout-Projekten
- Aktive Mitarbeit an der Optimierung interner Support-Prozesse

### Anforderungen

#### Must-Haves:

- Abgeschlossene technische IT Ausbildung
- Lehre im IT-Bereich mit mindestens 7 Jahren einschlägiger Berufserfahrung ODER Matura mit Schwerpunkt IT mit mindestens 5 Jahren einschlägiger Berufserfahrung
- Sehr gute Kenntnisse von Microsoft Windows 11 und Office 365
- Vertrautheit im Umgang mit Ticketsystemen und Asset-Management
- Erfahrung mit Mobile Device Management
- Gute Kenntnisse in Active Directory
- Lösungsorientierte Arbeitsweise und freundlicher, geduldiger Umgang mit Endusern
- Eigenständige analytische Arbeitsweise
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse
- Hohe Selbstorganisation, eigenverantwortliche Arbeitsweise und ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten
- Bereitschaft zu Dienstreisen

#### Nice-to-have:

- ITIL Zertifizierung von Vorteil

### Das bieten wir:



Attraktives  
Zeitmodell  
mit größeren  
Freizeitblöcken



Familien-  
freundliche  
Arbeitgeber:in



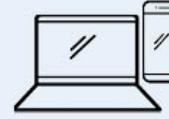
Betriebliche  
Gesundheits-  
vorsorge



Flexible  
Arbeitszeiten  
und  
Home Office  
Möglichkeiten



Kinderzulage



iPhone & Lap-  
top (Dell) zzgl.  
Bildschirmen,  
Tastatur,  
Webcam,  
Headset



Gefördertes  
Mittagessen



Zahlreiche  
Weiterbildungs-  
möglichkeiten



Work  
Life  
Balance

Das Gehalt (zuzüglich einer leistungsorientierten Entlohnung) für Ihren neuen Job richtet sich nach Ihrer konkreten Qualifikation und Erfahrung. Das kollektivvertragliche Mindestgrundgehalt beträgt für diese Position Euro 4.192,13 brutto im Monat.

Vielfalt bei unseren Mitarbeiter:innen ist ein wichtiger Bestandteil unserer Unternehmenskultur. Wir sind auf der Suche nach motivierten Menschen und achten bei Ihrer Bewerbung auf Chancengleichheit. Uns ist der Mensch wichtig, das Engagement und Ihr Wille mit uns gemeinsam die Energiewende zu gestalten.

## Kontakt



Für Fragen steht Ihnen Leonidas Moissidis gerne telefonisch unter +4366488342883 zur Verfügung.

Machen Sie sich einen Eindruck von Austrian Power Grid AG auf [www.apg.at](http://www.apg.at)