



IT-Support & Service Desk Manager (m/w/d)

Vollzeit oder Teilzeit | Remote-first | deutschlandweit

Die OCX GmbH ist ein innovatives IT-Service-Unternehmen mit Startup-Kultur. Wir betreuen zukunftsorientierte kleine und mittelständische Kunden und legen höchsten Wert auf langfristige, ergebnisorientierte und faire Kunden- und Mitarbeiterbeziehungen. Unsere Kunden betreuen wir in den Bereichen IT-Support, IT-Infrastruktur, IT-Security, IT-Consulting, Cloud Services und Telefonie.

Bei uns findest du einen sicheren Arbeitsplatz in einem wertschätzenden Umfeld mit Freiraum für eigene Gestaltung. Um unsere Kunden bestmöglich zu betreuen, legen wir viel Wert auf hochwertige Weiterbildungen und nutzen die neuesten Tools und Geräte. Unsere Kultur ist durch Vertrauen geprägt und du kannst Dir selber einteilen, wie oft und wie lange du Home Office machen möchtest, ein Arbeitsplatz im Büro steht allerdings immer für Dich bereit.

Spannende Aufgaben warten auf dich!

- **Erster Ansprechpartner:** Du bist im Service Desk erster Ansprechpartner für unsere Kunden:
 - First-Level Support: Annahme und Erstlösung von Störungen/Incidents
 - Second-Level Support: Bearbeitung von Störmeldungen beim Endanwender
- **Aktiver Support:** Du arbeitest aktiv an der Analyse und Lösung von auftretenden Problemen im Betrieb der Systeme unserer Kunden
- **Kühler Kopf:** Du unterstützt unsere Kunden auch bei akuten Themen souverän und systematisch
- **Kundenorientierung:** Du trägst mit technischem Verständnis und serviceorientiertem Handeln dazu bei, dass wir unseren Kunden überzeugende Lösungen bieten
- **Kontinuierliche Optimierung:** Durch eine saubere Dokumentation der Incidents und Lösungen in unserem Ticketsystem trägst du zur Weiterentwicklung unseres Unternehmens bei

Was solltest du mitbringen, wenn du bei uns durchstarten willst?

Dein Ausbildungsweg ist für uns zweitrangig: Wichtiger ist uns, dass du für IT brennst und mindestens 1-2 Jahre relevante Berufserfahrung im IT-Bereich nachweisen kannst, z.B. als IT-Supporter, IT-Systemelektroniker oder als Fachinformatiker. Du solltest Interesse an der Arbeit im Team haben und folgende Kriterien erfüllen:

- Du hast gute Kenntnisse im Bereich moderner IT-Themen wie z.B. aktuelle Windows Betriebssysteme, Microsoft 365, WLAN und Anwendungssoftware
- Optimalerweise hast du erste Kenntnisse im Bereich Netzwerkadministration
- Du bist kundenorientiert und zeigst Eigeninitiative, um unsere Kunden bestmöglich zu betreuen
- Du hast ein großes persönliches Interesse an aktuellen technologischen Entwicklungen und begeisterst dich für alles rund um IT, Software, Netzwerke und Security
- Du sprichst deutsch auf Muttersprachniveau

Darauf kannst du dich bei uns freuen!

Da im Team jeder Einzelne zählt, freuen wir uns wenn du Ideen einbringst und aktiv zu unserem Unternehmenserfolg beiträgst. Gemeinsam sorgen wir dafür, dass wir eine faire, sinnvolle und ergebnisorientierte Unternehmenskultur leben und unterstützen uns gegenseitig. Damit du auch auf dem aktuellen Stand der Entwicklungen bleibst, hast du Zugriff auf eine umfangreiche Online-Library mit Content zu Themen wie IT, Sales, Leadership und Persönlichkeitsentwicklung. Zudem fördern wir auch die Teilnahme an regelmäßigen internen und externen Weiterbildungen und Zertifizierungen.

Schick uns deine Bewerbung!

Damit wir ins Gespräch kommen, freuen wir uns, wenn du uns deinen Lebenslauf zukommen lässt und in 2-3 Sätzen die Frage beantwortest, warum dich die Schnittstelle aus Kundenservice und IT besonders begeistert. Beides kannst du einfach per E-Mail an Markus Czarny (karriere@ocx-gmbh.de) schicken.