

# STELLENAUSSCHREIBUNG

1st oder 2nd Level IT-Support (m/w/d)

Vereinigung von Ordensschulen Österreichs  
Freyung 6/1/2/3  
1010 Wien  
www.ordensschulen.at



Teil- bzw. Vollzeit/30-40 Stunden ab Jänner

Die VOSÖ bietet Jobs mit Passform für eine Vielzahl an Tätigkeitsfeldern in ganz Österreich. Wir beschäftigen rund 647 Mitarbeiter:innen in Kindergärten, Nachmittagsbetreuungen und Horten sowie in den Bereichen Sekretariat, Buchhaltung, Haustechnik, Küche und Gartenpflege.

Wir sind mit 70 Bildungseinrichtungen an 20 Standorten von 14 Orden für über 13.300 Kinder und Schüler:innen der größte private Schulerhalter Österreichs ([www.ordensschulen.at](http://www.ordensschulen.at)). Als Bildungsgemeinschaft sind wir alle im Dienst der Jugend tätig – ein sinnstiftender Einsatz, der sich jeden Tag lohnt!

Wofür wir stehen?

- für **menschlich** über den Tellerrand schauen
- für **individuell** im Miteinander gestalten
- für **flexibel** nachhaltige Perspektiven eröffnen

*Die Wurzel trägt dich. (Röm 11,18)*

Sie möchten einen verantwortungsvollen Aufgabenbereich erfolgreich ausfüllen und sich mit uns weiterentwickeln? Als Wurzel bieten wir den sicheren Halt, in einem kompetenten, engagierten und freundlichen Team zu wachsen.

## 1 IHRE AUFGABE:

Zu Ihren Aufgaben gehören Supportaufgaben aus der Ferne sowie persönlich für alle Benutzer:innen für unsere Standorte vom Neusiedler See bis zum Bodensee.

Sie arbeiten mit einem Ticketsystem, welches ständig über den Fortschritt der Incidents aktuell gehalten werden muss. Dies dient der kompletten Workflow-Dokumentation. Eingehende Meldungen über das System selbst oder über andere Kanäle (Telefon, E-mail, persönlich, ...) müssen vollständig dokumentiert werden.

Die Bereitstellung und Aufrechterhaltung eines zufriedenstellenden Supportdienstes und die reibungslose Unterstützung unserer Benutzer:innen sind uns ein großes Anliegen. Wir sehen die eingehenden Meldungen als Chance, zu wachsen und uns zu verbessern. Daher ist die von Ihnen durchgeführte Erstellung und Pflege einer Standarddokumentation als technische Wissensdatenbank von wesentlicher Bedeutung.

**Speziell 1st Level Support:** Sie sind die erste Anlaufstelle für allgemeine technische Fragen, können das Problem lokalisieren und leiten die erforderlichen Schritte zur Lösung des Problems ein. In Ihrer Verantwortung liegt die Planung und Durchführung und Dokumentation der geeigneten Maßnahmen zur Lösung des Problems innerhalb Ihres Kompetenzlevels und ggf. auch die Weiterleitung an den Second-Level-Support sowie die Abstimmung mit externen Dienstleistern bei technischen Problemen, die nicht in unseren Zuständigkeitsbereich fallen.

**Speziell 2nd Level Support:** Die Abarbeitung der eskalierten Incidents liegt in Ihrem Verantwortungsbereich. Sie planen, dokumentieren und führen die geeigneten Maßnahmen zur Lösung des Problems durch und unterstützen externe technische Partner.

## 2 UNSERE ANFORDERUNGEN:

- Berufserfahrung im IT-Support (2nd Level: mind. 3 Jahre)
- 2nd Level zusätzlich: abgeschlossene(s) fach einschlägige HTL-Ausbildung oder fach einschlägiges Studium
- räumliches Vorstellungsvermögen – Sie sollten in der Lage sein, einen Standort vor Ihrem geistigen Auge in Bezug auf das Netzwerk abzurufen
- Erfahrung (2nd Level: routinierter Umgang) mit Windows Betriebssystemen (Windows 7 & Windows 10), mobilen Betriebssystemen (Android/iOS) sowie Windows Server (2012, 2016, 2019)
- Vorkenntnisse (2nd Level: versierte Kenntnisse) im Umgang mit Microsoft Active Directory, Gruppenrichtlinien und Patchmanagement
- Erfahrung in der Administration von Cloud-Umgebungen von Azure oder AWS (1st Level: wünschenswert)
- Hands-On-Mentalität und Teamgeist
- sehr gute Kommunikationsfähigkeit in Deutsch und Englisch. Sie scheuen sich nicht, aktiv mit Menschen in Kontakt zu treten
- gepflegtes Auftreten
- positive Grundeinstellung und ausgeprägte Kundenorientierung

## 3 UNSER ANGEBOT

- Faire Entlohnung
- Modernes IT-Equipment
- Zusammenhalt im Team und Spaß an der Arbeit

Entlohnung: je nach Erfahrung und Vordienstzeiten,

mindestens € 2 229,24 brutto pro Monat für 40 Wochenstunden

(gemäß Kollektivvertrag für konfessionelle Alten- und Pflegeheime, Erziehungs- und Bildungseinrichtungen Österreichs, **je nach Qualifikation besteht die Bereitschaft zur Überzahlung!**)

Ihre Arbeitszeit auf Basis einer 40 Stunden Woche (Montag bis Freitag) ist in einer 5-Tage-Woche geregelt und bietet Ihnen die Möglichkeit eines Arbeitszeitmodells mit Einarbeitung der Schließtage sowie zusätzliche freie Tage an Weihnachten und Ostern.

---

*Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung (aktueller Lebenslauf mit Foto) per E-Mail an*

*Friedrich Reichhart, MSc  
Bereichsleitung IT Service Management  
itsm.vosoe@ordensgemeinschaften.at*

---