



**BERG  
FREUNDE**



## **Teamleiter Service Desk (m/w/d)**

Du verantwortest die digitalen Arbeitsplätze bei den Bergfreunden – in den Büros genauso wie in der Logistik. Dabei prägst Du als Teamleiter:in Service Desk maßgeblich, wie IT im Unternehmen wahrgenommen wird: zuverlässig, serviceorientiert und lösungsstark. Das klingt spannend für Dich? Dann zögere nicht und bewirb Dich bei uns - wir suchen genau Dich als Teamleiter Service Desk (m/w/d) als Verstärkung für unser Team.

Bergfreunde wurde 2006 gegründet mit der Mission, Menschen mit der Leidenschaft für Draußen zu verbinden und zu inspirieren. Heute sind wir einer der größten Outdoor-Online-Händler Europas mit mehr als 700 Mitarbeiter:innen. Unsere Werte bilden unseren Kompass: Mit Leidenschaft dabei. Große Ziele wagen. Gemeinsam unterwegs. Respektvoll. Wir packens an. Unser Potenzial und unsere Ambitionen sind groß: Wir wollen unser Wachstum fortsetzen - bist Du dabei?

### **Das erwartet Dich**

- Als Führungskraft stehst Du vor und hinter Deinem Team – Du entwickelst Menschen, Strukturen und Prozesse so weiter, dass der Service Desk mit unserem Wachstum Schritt hält – ohne die Qualität im Alltag zu verlieren.
- Du steuerst den kompletten 1st Level Support an unseren Standorten. Dazu gehören die Personaleinsatzplanung, die Kapazitäts- und Projektplanung sowie die Planung und Verwaltung des IT-Budgets für Deinen Bereich.
- Dein Team ist der erste Kontaktpunkt zwischen IT und Fachbereichen. Ihr übersetzt technische Themen in verständliche Lösungen und sorgt dafür, dass Probleme nicht nur gelöst, sondern nachhaltig vermieden werden.

- Gemeinsam mit Deinem Team stellst Du den stabilen Betrieb aller digitalen Arbeitsplätze sowie einen verlässlichen und gut erreichbaren IT-Service Desk sicher.
- Du sorgst für klare Priorisierung, transparente Kommunikation, professionelles Eskalationsmanagement und die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Servicequalität durch Automatisierung, Self-Service und Wissensmanagement.
- Du unterstützt den Head of IT bei der IT-Strategie und gestaltest die strategische Weiterentwicklung des Service Desks mit.

## Das bringst Du mit

- Du bringst mehrjährige relevante Berufserfahrung im IT-Bereich, vorzugsweise im Service Desk mit.
- Du hast bereits ein mehrköpfiges Team disziplinarisch und fachlich geführt und besitzt idealerweise einen Ausbildereignungsschein.
- Du verfügst über gute Kenntnisse im Bereich IT Service Management (ITIL) und ITSM Reporting und hast einen sicheren Umgang mit gängigen ITSM-Tools.
- Du überzeugst durch Eigeninitiative, Hands-On-Mentalität, Organisationstalent und eine schnelle Auffassungsgabe.
- Du bist stark in der Kommunikation, trittst empathisch und verbindlich auf und zeichnest Dich durch hohe Lernbereitschaft sowie Verlässlichkeit aus.
- Du bist bereit, in einem hybriden Arbeitsmodell mit hohem Präsenzanteil an unseren Standorten zu arbeiten.
- Sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse runden Dein Profil ab.

## Deshalb solltest Du bei uns anfangen

Bei uns bist Du Teil eines motivierten Teams, das sich über die verschiedenen Abteilungen hinweg gegenseitig unterstützt und austauscht. Das erwartet Dich außerdem bei uns:

- **Flexibles Arbeiten:** flexible Arbeitszeiten, mobiles Arbeiten, Workation (EWR + Schweiz), 30 Urlaubstage
- **Mobilität:** Jobticket, unmittelbare Nähe zum Bahnhof, Jobrad, Fahrradschuppen & Duschen
- **Events:** After-Work, Wandertage, Teamevents, gemeinsame Bergfreunde feiern
- **Gesundheit:** Yoga-Klassen, Fitnessraum, Gesundheits- und Nachhaltigkeitswochen, Sportgruppen
- **Entwicklung:** Stärkenorientierung, offene und wertschätzende Unternehmenskultur mit vielen Gestaltungsmöglichkeiten, Sprachkurse, Ausbilderschein, zertifizierter IHK Business

Manager, internes Führungskräfteprogramm, Coaching

- **Goodies:** Shoprabatt, Verkauf von B-Ware, betriebliche Altersvorsorge

Wenn wir Dein Interesse geweckt haben, freuen wir uns auf Deine Online-Bewerbung.

Jetzt Bewerben