

Das **IT-Dienstleistungszentrum (IT-DLZ) des Freistaates Bayern** im Landesamt für Digitalisierung, Breitband und Vermessung ist der zentrale IT-Dienstleister für die öffentliche Verwaltung in Bayern. Unser Leistungsspektrum umfasst vor allem die Weiterentwicklung von Informations- und Kommunikationsstrukturen (z.B. Behördennetz, Firewall und Sicherheitsdienste), Serverhosting, Hosting von Fachanwendungen, Konzeption, Entwicklung und Betreuung IT-gestützter Fachverfahren sowie Beratung von Behörden. Dienstort ist die St.-Martin-Straße 47 in 81541 München.

Zur Verstärkung unseres Teams in München suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/n

Informatiker/in im technischen Support für den Service Desk

Ihre Aufgaben:

- Aufnahme und Bearbeitung von Meldungen zu Störungen und Service-Anfragen
 - Aufnahme der Meldungen per Telefon, E-Mail und Ticketsystem
 - Erstanalyse, Klassifikation, Priorisierung und Dokumentation der Meldungen im gesamten Incident-Zyklus
 - Erfüllung der First-Level-Support-Aufgaben und Steuerung des Second-Level-Supports
 - Kommunikation mit den Anwendern zum aktuellen Stand ihrer gemeldeten Störungen/Anfragen bzw. zur Lösung per Telefon, E-Mail und Ticketsystem
 - Qualitätssicherung der Tickets
 - Einbringen von Verbesserungsvorschlägen
- Unterstützung anderer Bereiche des IT-DLZ
 - des gesamten IT-DLZ-Betriebs durch optimale Ticketverfolgung
 - des Second-Level-Supports durch Erreichen einer hohen Erstlösungsrate und eine möglichst hochwertige Vorqualifizierung der Tickets
 - Unterstützung der Kundenbetreuung durch Ticketanalysen im eigenen Bereich
- Veröffentlichung von Störungen und Wartungsmaßnahmen
- Tiefergehende Analyse wiederkehrender Störungen
- Administration der unterstützenden Systeme
- Bereitschaft, eigenverantwortlich Projekt- oder Prozessverantwortung zu übernehmen
- Bereitschaft zur Übernahme von Früh-/Spätschichten Montag - Freitag zw. 7:00 und 18:00 Uhr

Ihr Profil:

- Abgeschlossenes **Studium** an einer **Fachhochschule (Bachelorstudiengang)** oder an einer Universität (Bachelor-Studiengang) zum Beispiel in den Studienrichtungen Informatik, Wirtschaftsinformatik, Verwaltungsinformatik oder eine vergleichbare abgeschlossene technische Berufsausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung (z. B. Fachinformatiker/in)
- Breit gefächertes Basiswissen über IT-Technologien
- Ideal sind erste Service Desk-Erfahrungen bzw. Vertrautheit mit dem Ticketsystem
- Eigeninitiative und Eigenverantwortung sowie eine ausgeprägte Teamfähigkeit
- Kommunikationsstärke (mündlich und schriftlich) mit sicherem Auftreten
- Verantwortungsbewusstsein und persönliches Engagement
- Eigeninitiative und Eigenverantwortung sowie ausgeprägte Teamfähigkeit
- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (Kundenberatung, Dokumentation, Kommunikation im Team)
- Ausgeprägte Kundenorientierung

Unser Angebot:

- Ein zunächst auf zwei Jahre befristeter Arbeitsvertrag mit Aussicht auf eine unbefristete Übernahme
- Bezahlung nach TV-L (Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder) **bis Entgeltgruppe E10**, bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen
- Betriebliche Altersversorgung über die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL)
- Ein abwechslungsreiches, zukunftsorientiertes und verantwortungsvolles Aufgabengebiet
- Flexible Arbeitszeit, gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Vergünstigtes MVV- oder DB-Jobticket
- Ein modern ausgestatteter Arbeitsplatz und gute Fortbildungsmöglichkeiten

Die Stelle ist grundsätzlich teilzeitfähig. Schwerbehinderte werden bei ansonsten im Wesentlichen gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Die Bewerbung von Frauen wird begrüßt (Art. 7 Abs. 3 BayGIG). Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund sind erwünscht.

Wenn Sie interessiert sind, freuen wir uns darauf, Sie kennenzulernen.

Bitte bewerben Sie sich elektronisch über unser E-Recruiting-Portal bei interamt.de unter der ID 484934 bis spätestens 27.01.2019.

Auskünfte zu fachlichen Fragen erhalten Sie von:
Michael Arnold, Teamleiter IT 221, Tel. 089 / 2119-2053