



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. Mit unserem Rechenzentrum halten wir die IT des Freistaats am Laufen und bringen sie weiter voran. Wenn Sie kurze Entscheidungswege und kollegiale Arbeit im Team zu schätzen wissen, gleichzeitig aber die Stabilität und Sicherheit einer Behörde bevorzugen, dann sind Sie bei uns richtig. Kommen Sie zu uns und arbeiten mit uns gemeinsam an spannenden Aufgaben. Der Arbeitsort ist in der St.-Martin-Straße 47 in 81541 München.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir eine/n

## Incident Analyst (w/m/d) im technischen Support

### Informationen zur Einstellung

|                        |               |                          |             |
|------------------------|---------------|--------------------------|-------------|
| <b>Einstellung:</b>    | Ab 01.04.2022 | <b>Bewerbungsfrist:</b>  | 30.01.2023  |
| <b>Arbeitsort:</b>     | München       | <b>Vertragslaufzeit:</b> | Unbefristet |
| <b>Eingruppierung:</b> | Bis E11       | <b>Besoldung:</b>        | Bis A11     |

### Ihre Aufgaben

Sie lieben zufriedene Kunden und die Zusammenarbeit mit IT-Spezialisten? Unser Service Desk ist der Single Point of Contact zum zentralen IT-Betrieb der Ministerien und nachgeordneten Behörden der bayerischen Staatsverwaltung.

Die Incident Analysten im Service Desk verantworten während der Servicezeiten die selbständige Bewältigung sämtlicher Störungen für unsere Kunden in der Staatskanzlei, den Ministerien und deren nachgeordneten Behörden gemäß unserem Incident Management Prozess. Bereichsübergreifend zusammen mit den IT-Spezialisten des IT-DLZ und der Kunden stellen sie umgehend die vereinbarte Servicequalität der zentralen Verfahren der bayerischen Staatsverwaltung wieder her

Ihre Aufgaben sind insbesondere:

- Betreuung der Kundeneingangskanäle per E-Mail, Telefon, Ticketsystem
- Selbständige Analyse, Fehlereingrenzung und Priorisierung der Anfragen
- Gesamte (ggf. auch projekthafte) Steuerung, Überwachung und Bearbeitung zur
- Lösungsfindung unter Beteiligung der Betriebsspezialisten, extern Beteiligten und Kunden
- Einleitung gesonderter Verfahren für sicherheitskritische Störungen, Datenschutzverletzungen oder Großstörungen zusammen mit Notfall-, Sicherheits- und Change-Management
- Erstellung und Pflege von Dokumentationen und der Knowledge Base
- Mitarbeit bei der Bereitstellung von Self Services
- Review und Verarbeitung von Lessons Learned sowie Übergabe von Nachfolgearbeiten oder Nachfolgeprojekten an das Problem Management
- Übernahme von Administrations- und Programmieraufgaben für die Service Desk Systeme

## Unser Angebot

---

- Ein **unbefristeter** Arbeitsvertrag, krisensicherer Arbeitsplatz
- Bis zu 80 % Homeoffice
- Eine gründliche Ausbildung und Einarbeitung in das neue Aufgabengebiet
- Ein abwechslungsreiches, zukunftsorientiertes und verantwortungsvolles Aufgabengebiet
- Bezahlung nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) **bis Entgeltgruppe 11** (bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen) bzw. Besoldung **bis Besoldungsgruppe A11** BayBesG für Beamte/innen (w/m/d)
- Für Personen mit Bachelor-Abschluss besteht die **Möglichkeit der Übernahme in ein Beamtenverhältnis der 3. Qualifikationsebene**, je nach persönlicher Eignung, Leistung und Befähigung
- Gewährung eines **IT-Fachkräftegewinnungszuschlages für Beamtinnen/Beamte (w/m/d)** bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen (Art. 60a BayBesG) in Höhe von 400 € brutto monatlich, zunächst begrenzt für einen Zeitraum von fünf Jahren
- 30 Tage Urlaub pro vollem Kalenderjahr, darüber hinaus sind **der 24.12. und der 31.12. zusätzlich frei**
- **Gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf** durch flexible Arbeitszeit, Gleitzeit, Familientage, Mehrarbeit kann durch Freizeit ausgeglichen werden
- **Zusätzliche Betriebsrente** durch die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (**VBL**)
- Vergünstigtes MVV- oder DB-Jobticket, Ballungsraumzulage (Großraum München)
- Ein modern ausgestatteter Arbeitsplatz in hellen, großzügigen Büroräumen
- Umfassende Einarbeitung und breitgefächerte Fortbildungsmöglichkeiten
- Gemeinsame Aktivitäten wie Sommer- und Winterbetriebsausflüge
- Aktives Gesundheitsmanagement
- Es besteht die Möglichkeit der Beantragung einer Staatsbedienstetenwohnung

## Ihr Profil

---

- Um die Entgeltgruppe 11 zu erhalten, benötigen Sie entweder ein erfolgreich abgeschlossenes Studium (Dipl. FH- oder Bachelor) im Studienfach Informatik oder eines vergleichbaren Studiengangs und mehrjährige Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich  
oder
- Eine erfolgreich **abgeschlossene IT-Berufsausbildung** z.B. als Fachinformatiker (w/m/d) in Kombination mit **umfangreichen Fortbildungen in zwei weiteren IT-Fachgebieten** (z.B. in Programmierung, Betriebssystemadministration und Netzwerkadministration) **und mehrjähriger Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich**
- Erfahrungen im Betriebssupport und/oder im Service Desk eines Rechenzentrums oder in einem vergleichbaren Umfeld
- Erfahrung mit Ticketsystemen und ITIL-Prozessen im IT Service Management
- Erfahrung in der Administration von Service Desk Systemen
- Erste Erfahrung im Projektmanagement
- Bereitschaft zur permanenten Weiterbildung und Verbesserung bestehender Prozesse
- Gute mündliche und schriftliche Ausdrucksmöglichkeiten in der deutschen Sprache sowie
- Gute Englischkenntnisse (Systemliteratur)
- Engagement, Flexibilität, Zuverlässigkeit, strukturierte und selbständige Arbeitsweise

- 
- Stark ausgeprägte Kundenorientierung, Eigeninitiative, Team- und Kommunikationsfähigkeit

## **Bachelor-Absolventen im Bereich Informatik sind bei uns sehr willkommen und starten mit Entgeltgruppe 10!**

### **Hinweise zur Einstellung/Bewerbung**

---

Die ausgeschriebene Stelle ist grundsätzlich teilzeitfähig. Die Bewerbung von Frauen wird begrüßt (Art. 7 Abs. 3 BayGIG). Auf Antrag beteiligen wir gerne unsere Gleichstellungsbeauftragte an den Vorstellungsgesprächen (§ 18 BayGIG). Schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber werden bei ansonsten im Wesentlichen gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt berücksichtigt. Grundsätzlich begrüßen wir Bewerbungen aller Interessierten, unabhängig von deren kultureller und sozialer Herkunft, Alter oder Religion. Wichtig dabei ist nur Ihr Bekenntnis zur freiheitlichen demokratischen Grundordnung und Ihre Verfassungstreue.

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

**Bewerben Sie sich bitte aus Datenschutzgründen ausschließlich online über unser E-Recruiting-Portal bei [interamt.de](https://www.interamt.de) unter der ID 899500 bis spätestens 30.01.2023. Bewerbungen werden bis dahin regelmäßig gesichtet.**

**Sie können sich zuerst bei Interamt [registrieren](#) oder hier [direkt online bewerben!](#)**

#### **Auskünfte zu fachlichen Fragen erhalten Sie von:**

Schulze Nadja, Leiterin Team IT-221, Tel. 089/2119-2655

Zrenner Alexandra, Leiterin Referat IT 22, Tel. 089/2119-2348