



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 oder in der PeutingerstraÙe 11 in 86152 Augsburg.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir eine/n

Support Analyst (w/m/d) eAkte und DiPA

Informationen zur Einstellung

Einstellung:	Nächstmöglich	Bewerbungsfrist:	29.05.2023
Arbeitsort:	München oder Augsburg	Vertragslaufzeit:	Unbefristet
Eingruppierung:	Bis E11		

Mit rund 34.000 Anwendern ist die eAkte Bayern eines der größten Projekte im Bereich der elektronischen Aktenführung in Deutschland. Mit der DiPA Bayern als zentralem Ablagesystem für die Personalakten kommen etwa 1.000 weitere Anwender hinzu. Der hohe Verbreitungsgrad der eAkte und der DiPA in der bayerischen Verwaltung erfordert eine professionelle Unterstützung durch den zentralen Support des IT-DLZ.

Ihre Aufgaben

Als Support Analyst (w/m/d) eAkte und DiPA verantworten Sie die selbstständige Bewältigung von Störungen bei den Kunden in der Staatskanzlei, den Ministerien sowie den jeweils nachgeordneten Behörden im Rahmen des Incident Managements. Zusammen mit den Fachadministratoren der Kunden (First Level Support der eAkte- und DiPA-Anwender in den Behörden) und anderen Fachteams des IT-DLZ stellen Sie die vereinbarte Servicequalität wieder her.

Ihre wichtigsten Aufgaben dabei sind:

- Betreuung der Kundeneingangskanäle
- Selbstständige Analyse und Priorisierung der Störung
- Beratung und Unterstützung der Supportstellen der Kunden
- Eingrenzung der Fehler sowie Vorbereitung der Lösungsfindung
- Kommunikation, Abstimmung und Lösungsfindung mit allen Beteiligten
- Steuerung, Überwachung und Bearbeitung der Störung
- Review und Verarbeitung von Lessons Learned sowie gegebenenfalls Übergabe an das Problem Management
- Proaktive Überwachung der Systeme

Unser Angebot

- Ein **unbefristeter** Arbeitsvertrag, krisensicherer Arbeitsplatz
- Bezahlung nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) **bis Entgeltgruppe 11** (bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen)
- 30 Tage Urlaub pro vollem Kalenderjahr, darüber hinaus sind **der 24.12. und der 31.12. zusätzlich frei**
- Eine gute Work-Life-Balance durch flexible Arbeitszeiten, Familientage sowie ein Gleitzeitkonto und bis zu **80 % Homeoffice**
- **Zusätzliche Betriebsrente** durch die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (**VBL**)
- Ein abwechslungsreiches, zukunftsorientiertes und verantwortungsvolles Aufgabengebiet
- Ein modern ausgestatteter Arbeitsplatz in München oder Augsburg sowie gute Fortbildungsmöglichkeiten
- Vergünstigtes Jobticket für die regionalen öffentlichen Verkehrsbetriebe und die Deutsche Bahn
- Aktives Gesundheitsmanagement
- Unterstützung bei der Suche nach 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 (z.B. Wirtschaftsinformatik oder Verwaltungsinformatik) und **mehrjährige Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich** oder
- Eine erfolgreich **abgeschlossene IT-Berufsausbildung** z.B. als Fachinformatiker in Kombination mit **umfangreichen Fortbildungen in zwei weiteren IT-Fachgebieten** (z.B. Plattformen für digitale Technologien oder Design und Betrieb von Kollaborationsplattformen) **und mehrjähriger Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich**
- Gerne geben wir auch o.g. Bewerbern mit entsprechendem Studium oder entsprechender Ausbildung ohne Berufserfahrung eine Chance zum Berufseinstieg bei entsprechend niedrigerer Einstiegsentgeltgruppe
- Breit gefächertes IT-Basiswissen und Erfahrung im Support
- Bereitschaft, sich in neue Technologien und Aufgabenbereiche einzuarbeiten
- Gute mündliche und schriftliche Ausdrucksmöglichkeit in der deutschen Sprache
- Sicheres Auftreten, Kreativität und Eigeninitiative sowie Verantwortungsbereitschaft
- Ausgeprägte Team- und Kommunikationsfähigkeit
- Ausgeprägte Sozialkompetenz

Wünschenswert

- Erfahrung mit Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystemen
- Erfahrung mit Atlassian Produkten (Jira, Confluence)
- Kenntnisse in der Erstellung von SQL- und Powershell-Skripten
- Erfahrung mit Windows Server Systemen
- Verwaltungserfahrung

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.

Die Tätigkeit ist in einem sicherheitsempfindlichen Bereich angesiedelt. Daher ist Voraussetzung für die Einstellung, dass der Bewerber/die Bewerberin seine/ihre grundsätzliche Bereitschaft zu einer einfachen Sicherheitsüberprüfung (Ü1) nach dem Bayerischen Sicherheitsüberprüfungsgesetz erklärt. Die im Rahmen Ihrer Bewerbung mitgeteilten personenbezogenen Daten werden auf der Grundlage § 26 Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz im LDBV verarbeitet.

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 unter der ID 953697 bis spätestens 29.05.2023. 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:

Walter Schmied, Leiter Referat IT 36, Tel. 089/2119-2270

Ingrid Maier, Teamleiterin IT 362, Tel. 089/2119-2739

Zusätzliche Informationen zum IT-Dienstleistungszentrum sowie weitere spannende Stellenangebote finden Sie unter www.goforit.bayern.de/