Gemeinsam
IT gestalten.

IT.Niedersachsen

Hannover, 24.08.2021

Stellenausschreibung

Der Landesbetrieb IT.Niedersachsen ist der zentrale IT-Dienstleister der Niedersächsischen Landesverwaltung sowie einiger Kommunen. Etwa 1.000 Beschäftigte betreuen zentrale IT-Komponenten für mehr als 100.000 Anwenderinnen und Anwender sowie mehr als 30.000 Arbeitsplatzrechner. Als ein Full-Service-Provider bietet IT.Niedersachsen unter anderem eine entsprechende Netzinfrastruktur, Rechenzentren, Desktopmanagement, Lösungsberatung und -betrieb sowie Sicherheitslösungen. Neben standardisierten IT-Services offerieren wir unseren Kunden individuelle, passgenaue Lösungen. Dabei übernehmen wir die komplette Life-Cycle-Betreuung. Unser Hauptsitz ist in Hannover. Daneben ist IT.Niedersachsen in zehn weiteren niedersächsischen Städten vertreten.

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/einen

■ Service Desk Agent/in [m|w|d]

Standort: Hannover I unbefristet I Vollzeit I EG 9a I Kennziffer: 03041/41b.10

Das Fachgebiet 41, der IT.N-Service Desk, ist die erste Anlaufstelle von Störungsmeldungen und Anfragen jeglicher Art und ist damit die zentrale Schnittstelle zwischen den Anwenderinnen und Anwendern der Kundinnen und Kunden von IT.Niedersachsen, den Expertenteams sowie den externen Dienstleistern von IT.N.

Im Service Desk gehen Störungsmeldungen und Anfragen über unterschiedlichste Eingangskanäle (bspw. E-Mail, Telefon, Desktop-View, Web-Formulare) ein, werden direkt gelöst, kategorisiert, priorisiert und bei Bedarf an den 2nd bzw. 3rd Level weitergeleitet.

Ihre Aufgaben

- Entgegennahme (Telefon, E-Mail, Ticketsystem) von Anfragen und Störungs-/Fehlermeldungen der niedersächsischen Landesverwaltung bezüglich der eingesetzten IT-Technik
- Telefonische Direktunterstützung mit Ziel der Fehlerbehebung (Erstlösung) ist das primäre Ziel Ihrer Aufgabe
- Remote-Desktop Lösungen
- Weiterleitung an den Second Level Support

Ihr Profil

- Sie verfügen über eine abgeschlossene Berufsausbildung zur Fachinformatikerin/zum Fachinformatiker (Fachrichtung Systemintegration oder Anwendungsentwicklung) oder zur IT-Systemelektronikerin/zum Systemelektroniker
- Aktuelle Kenntnisse in den Themenfeldern des Microsoft Betriebssystems Windows 10
- Weitreichendes Wissen in den einschlägigen Microsoft-Office Produkten
- Kenntnisse in den Bereichen Active Directory und VPN
- Kenntnisse im Bereich ITIL und der Landes–IT-Konzepte sind wünschenswert
- Erfahrungen im Umgang mit Ticketsystemen, Programmierung/Scripting, PowerShell sind von Vorteil
- Analyse- und Problemlösungsfähigkeiten, lösungsorientiertes Arbeiten, ausgeprägte Kommunikations- und Teamfähigkeit, sicheres und taktvolles Auftreten, Belastbarkeit und Ausgeglichenheit werden erwartet

Ihre Perspektiven

- Sie erhalten ein Regelgehalt der Entgeltgruppe 9a des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) sowie zum Jahresende eine Sonderzahlung.
- Zukunftssicherer Arbeitsplatz und flexible Arbeitszeiten.
- Eigene Zusatzversorgung, vergleichbar mit Betriebsrenten der Privatwirtschaft.
- Eigenverantwortliche und abwechslungsreiche Tätigkeit mit weitem Handlungsspielraum.
- Intensive Einarbeitung und Weiterbildungsmöglichkeiten.
- Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch flexible Arbeits- und Teilzeitmodelle.
- Angenehme Arbeitsatmosphäre in einem aufgeschlossenen, kooperativen und leistungsbereiten Team.

Rahmenbedingungen

Der Einsatz erfolgt in der Zeit von 06:00 bis 19:00 Uhr. Ansonsten gilt die Funktionszeitregelung.
Für die Arbeit bei IT.Niedersachsen ist das sichere Beherrschen der deutschen Sprache in Wort und Schrift erforderlich.
Mit Blick auf die Aufgabe ist eine Sicherheitsüberprüfung nach den Regelungen des Sicherheitsüberprüfungsgesetzes erforderlich. Eine Betrauung mit der ausgeschriebenen Tätigkeit kann nur erfolgen, wenn nach der Überprüfung keine Bedenken bestehen.
Bewerberinnen und Bewerber mit einer Schwerbehinderung oder die diesen gleichgestellt sind, werden bei gleicher Qualifikation und Eignung bevorzugt. Zur Wahrung Ihrer Interessen bitten wir, uns bereits in Ihrem Bewerbungsschreiben einen Hinweis auf Ihre Schwerbehinderung zu geben.
IT.Niedersachsen strebt eine Erhöhung des Frauenanteils in allen Bereichen und Positionen an, in denen Frauen unterrepräsentiert sind. Bewerbungen von Frauen sind deshalb besonders erwünscht. Die Bewerbungen von Menschen aller Nationalitäten sind willkommen.
Wir unterstützen die Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch flexible Arbeits- und Teilzeitmodelle im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten. Die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung besteht, wobei eine flexible Ausrichtung an den dienstlichen Belangen erwartet wird.
Aufgrund der geltenden Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sind Sie über die Verarbeitung der von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten zu unterrichten. Ich verweise dazu auf Hinweis Datenschutz auf unserer Homepage.

Konnten wir Ihr Interesse wecken? Dann bewerben Sie sich!

Auf dem schnellsten Wege über unser **Online-Bewerbungsmodul** oder per E-Mail an bewerbung@it.niedersachsen.de.

Alternativ senden Sie uns Ihre Bewerbung an IT.Niedersachsen, Fachgebiet 21, Göttinger Chaussee 259, 30459 Hannover. Bitte geben Sie in Ihrem Bewerbungsschreiben unbedingt die Kennziffer **03041/41b.10** an. Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung, die uns spätestens am **24.09.2021** erreichen sollte.

Ihre Ansprechpersonen

Fachbezogene Auskünfte erteilt Ihnen **Frau Terei**, Telefon (0511) 120-27465. Für allgemeine Auskünfte steht Ihnen **Frau Pyka**, Telefon (0511) 120-1662 zur Verfügung.

Bewerberinnen und Bewerber aus dem öffentlichen Dienst übersenden bitte zusätzlich die Einverständniserklärung zur Einsichtnahme in ihre Personalakte inkl. Kontaktdaten Ihrer Personalstelle.

Sie haben sich postalisch beworben und möchten Ihre eingereichten Unterlagen gerne zurückerhalten? Dann geben Sie uns bitte Bescheid.