



Gemeinsam
IT gestalten.



IT.Niedersachsen

Hannover, 17.12.2018

Stellenausschreibung

Der Landesbetrieb IT.Niedersachsen ist der zentrale IT-Dienstleister der Niedersächsischen Landesverwaltung sowie einiger Kommunen. Über 800 Beschäftigte betreuen zentrale IT-Komponenten für mehr als 100.000 Anwenderinnen und Anwender sowie mehr als 27.000 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 Kundinnen und Kunden individuelle, passgenaue Lösungen. Dabei übernehmen wir die komplette Life-Cycle-Betreuung. IT.Niedersachsen übernimmt dabei die komplette Life-Cycle-Betreuung. Unser Hauptsitz ist in Hannover. Daneben sind wir in zehn weiteren niedersächsischen Städten vertreten.

Unterstützen Sie uns zum nächstmöglichen Zeitpunkt als

Service Desk Agentin/Agent

IT.Niedersachsen hat am Dienort Hannover im Fachgebiet 41 – Service Desk – einen Arbeitsplatz im Bereich First Level Support unbefristet zu besetzen.

Der First Level im Service Desk ist die erste zentrale Anlaufstelle für die verfahrensübergreifende Anwenderbetreuung bei IT.Niedersachsen. Es werden Probleme/Anfragen zur IT Infrastruktur, zu Microsoft Betriebssystemen, zu Fachanwendungen und der Standard Software MS Office bearbeitet.

Was sind Ihre Aufgabenschwerpunkte?

Der Schwerpunkt der Aufgabe liegt in der Entgegennahme (Telefon, E-Mail, Ticketsystem) von Anfragen und Störungs-/Fehlermeldungen der Beschäftigten der niedersächsischen Landesverwaltung bezüglich der eingesetzten IT-Technik. Die telefonische Direktunterstützung mit Ziel der Fehlerbehebung (Erstlösung) ist das primäre Ziel Ihrer Aufgabe. Hierzu kommen auch Remote-Desktop Lösungen zum Einsatz. Ebenso gehört die Weiterleitung an den 2nd und 3rd Level Support zu Ihrem Arbeitsumfeld.

Worauf kommt es uns an?

Sie verfügen über eine abgeschlossene Berufsausbildung z. B. zur Fachinformatikerin/zum Fachinformatiker (Fachrichtung Systemintegration oder Anwendungsentwicklung) oder zur IT-Systemelektronikerin/zum Systemelektroniker.

Weiterhin erwarten wir aktuelle Kenntnisse in den Themenfeldern der Microsoft Betriebssysteme Windows 8.1 und Windows 10, sowie weitreichendes Wissen in den einschlägigen Microsoft-Office Produkten.

Darüber hinaus erwarten wir:

- Analyse und Problemlösungsfähigkeiten,
- lösungsorientiertes Arbeiten,
- ausgeprägte Kommunikations- und Teamfähigkeit,
- sicheres und taktvolles Auftreten,
- Belastbarkeit und Ausgeglichenheit.

Kenntnisse im Bereich ITIL, Active Directory und der Landes –IT-Konzepte sind wünschenswert. Erfahrungen im Umgang mit Ticketsystemen, Programmierung/Scripting, PowerShell sind von Vorteil.



Der Einsatz erfolgt in der Zeit von 06:00 bis 19:00 Uhr. Ansonsten gilt die Funktionszeitregelung des IT.Niedersachsen.

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.

Was bieten wir Ihnen?

Sie erhalten ein Regelgehalt der Entgeltgruppe 9 des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) sowie zum Jahresende eine Sonderzahlung. Darüber hinaus bieten wir Ihnen zu den allgemeinen sozialen Sicherungssystemen eine separate Zusatzversorgung vergleichbar einer Betriebsrente eines privaten Arbeitgebers.

Der Arbeitsplatz ist der Entgeltgruppe 9 TV-L zugeordnet. Mit der Stufe 4 wird die Endstufe erreicht, die Laufzeiten in der Stufe 2 betragen fünf Jahre, in der Stufe 3 neun Jahre.

Ihre gründliche Einarbeitung sowie Ihre fachliche und persönliche Weiterbildung sind für uns selbstverständlich. Außerdem bieten wir ein vielfältiges, anspruchsvolles und verantwortungsvolles Aufgabengebiet mit weitem Handlungsspielraum sowie die Mitarbeit in einem aufgeschlossenen, kooperativen und leistungsbereiten Team.

IT.Niedersachsen unterstützt 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.

Wir streben eine Erhöhung des Frauenanteils in allen Bereichen und Positionen an, in denen Frauen unterrepräsentiert sind. Bewerbungen von Frauen werden deshalb besonders begrüßt.

Bewerberinnen und Bewerber mit einer Schwerbehinderung und diesen gleichgestellte behinderte Menschen 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. Bewerbungen von Menschen aller Nationalitäten sind willkommen.

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

Ihre aussagekräftige Bewerbung nehmen wir vorzugsweise online entgegen. Hierfür steht Ihnen das Bewerberportal des Landes Niedersachsen unter folgendem Link zur Verfügung.

https://karriere.niedersachsen.de/index.asp?typ=prof&tree_id=195&id=69464

Ihre Bewerbung muss bis einschließlich **20.01.2019** bei uns eingegangen sein.

Schriftliche Bewerbungen richten Sie bitte an IT.Niedersachsen - Fachgebiet 51 Personal -, Göttinger Chaussee 259 in 30459 Hannover eingegangen sein. Wenn Sie die Rücksendung der schriftlich eingereichten Unterlagen wünschen, fügen Sie bitte Ihrer Bewerbung einen **ausreichend frankierten Rückumschlag** bei. Die Bewerbungsunterlagen werden anderenfalls nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist vernichtet.

Bewerberinnen und Bewerber aus dem öffentlichen Dienst übersenden bitte zusätzlich die Einverständniserklärung zur Einsichtnahme in Ihre Personalakte.

Geben Sie bitte in Ihrem Bewerbungsschreiben unbedingt die **Kennziffer 41b.10** an.