

Der Service-Desk des zentralen IT-Betriebs der niedersächsischen Justiz (ZIB) steht allen Mitarbeitenden der Justiz in Niedersachsen als erste und einzige Anlaufstelle in sämtlichen Fragen rund um den IT-Arbeitsplatz zur Verfügung. Durch diese zentral organisierte Form der Kontaktaufnahme sind die Beraterinnen und Berater des Service-Desk direkte Ansprechpartner/innen für die über 18.000 Justizkolleginnen und -kollegen im Land Niedersachsen.

Die technische Erstbetreuung durch die Beraterinnen und Berater des Service-Desk erfolgt in erster Linie telefonisch und umfasst die Entgegennahme, Bearbeitung und Analyse eingehender Störungen und Anfragen mit dem Ziel der sofortigen Lösungsfindung (1st Level Support). Störungsmeldungen zu den im Einsatz befindlichen Fachanwendungen gehören ebenso zum Kerngeschäft des Service-Desk wie Hardware-Störungen aller Art. Die prozessualen Abläufe sind dabei nach der IT Infrastructure Library (ITIL) ausgerichtet und werden mit Hilfe eines IT-Service-Management-Tools dokumentiert. Zur dauerhaften Verstärkung unseres Teams im Service-Desk an den Standorten Wildeshausen und Oldenburg suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt mehrere

Beraterinnen und Berater (m/w/d)

Ihre Aufgabe:

Anwender/innen-Betreuung im Incidentmanagement des 1st-Level- Supports mit dem Ziel der sofortigen Lösungsfindung

Im Einzelnen:

- Selbstständige Analyse, Bearbeitung, Dokumentation und Lösung der telefonisch oder per E-Mail gemeldeten Störungen und Anfragen
- Bei komplexen Störungslagen oder wenn Berechtigungen zur Behebung der Störung fehlen, erfolgt Ermittlung der nachgeordneten Supportinstanz und Weiterleitung des Tickets (2nd- und 3rd-Level-Support)
- Verantwortlichkeit bis zur Schließung des Tickets auch bei Weiterleitung in die nachgeordneten Supportinstanzen (nachgemeldete Informationen der Anwendenden, Sachstandsanfragen, ggf. Eskalationsschritte, pp.)
- Zusammenarbeit mit den weiteren Betreuungsinstanzen (2nd- und 3rd-Level) bei der Lösungsfindung, Übernahme von koordinierenden Aufgaben (z.B. bei Großstörungslagen)
- Herausarbeitung des Anliegens der Anwendenden und Sondierung der für die Lösungsfindung erforderlichen IT-Daten

Was Sie auszeichnet:

- eine abgeschlossene IT-Berufsausbildung (z. B. Fachinformatiker/innen, Technische Systeminformatiker/innen, IT-System-Kaufleute oder IT-Systemelektroniker/innen) oder eine vergleichbare Qualifikation
- Kenntnisse der IT Infrastructure Library-Prozesse (ITIL-Prozesse), insbesondere des Incidentmanagements
- gute Kenntnisse im Umgang mit den Office-Anwendungen
- Bereitschaft zur Aneignung von Kenntnissen weiterer notwendiger Programme
- Deutschkenntnisse entsprechend dem Niveau C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen
- Kenntnisse in der Gesprächsführung, insbesondere in Eskalationsgesprächen
- die Fähigkeit, komplexe IT-Zusammenhänge in Wort und Schrift anwenderkonform zu beschreiben und zu erläutern
- besonders hohe Teamfähigkeit
- hohe Stressresistenz, Belastbarkeit, Flexibilität sowie Einsatzbereitschaft und Verantwortungsbewusstsein

Unser Angebot:

- ein unbefristeter und sicherer Arbeitsplatz in der niedersächsischen Justiz mit einer tariflichen Vergütung je nach Art des vorliegenden Abschlusses bis zur Entgeltgruppe 9a nach dem Tarifvertrag der Länder (TV-L) inkl. einer Jahressonderzahlung (Weihnachtsgeld) und einer zusätzlichen betrieblichen Altersvorsorge
- Flexibilität durch mobiles Arbeiten (bis zu 50% Homeoffice) oder durch Telearbeit (bis zu 90% Homeoffice) und Gleitzeit im Rahmen der betrieblichen Anforderungen des Arbeitsplatzes
- eine etablierte Einarbeitung durch erfahrene Kolleg/innen an einem modernen Arbeitsplatz in einem freundlichen und motivierten Team
- sehr gute Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten
- die Möglichkeit der Verbeamtung (bei Vorliegen der persönlichen und haushaltsrechtlichen Voraussetzungen)
- Firmenfitness-Programm und begleitende Angebote unseres ZIB-Gesundheitsteams

Sie sind interessiert?

Wir freuen uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung **bis zum 16.01.2025 unter Angabe des Aktenzeichens 5112 ZIB E 71/24** per E-Mail an

ZIB-Karriere@justiz.niedersachsen.de

oder

Zentraler IT-Betrieb Niedersächsische Justiz
SG 1001 - Personal, Organisation und Öffentlichkeitsarbeit
Mühlenstraße 5
26122 Oldenburg

Für fachliche Rückfragen wählen Sie bitte die Rufnummer 05141-5937-1533 (Frau Teiwes). Für Fragen zum Bewerbungsverfahren wählen Sie bitte die Rufnummer 05141-5937-1423 (Herr Schweifel).

Das Land Niedersachsen fördert verstärkt die berufliche Entwicklung von Frauen in den Bereichen und Positionen, in denen sie unterrepräsentiert sind. Bewerbungen von Frauen werden daher im Sinne des NGG besonders begrüßt.

Schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber werden bei gleicher Eignung und Befähigung bevorzugt berücksichtigt.