

Der Service-Desk des Zentralen IT-Betriebs 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 Ansprechpersonen für die über 17.000 Justizbeschäftigten.

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-Desks 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 Aufgaben:

- Betreuung der Anwenderinnen und Anwender bei IT-Störungen und Serviceanfragen per Telefon oder E-Mail
- Eigenständige Analyse, Bearbeitung, Dokumentation und Lösung von Supportfällen im Rahmen des 1st-Level-Supports
- Weiterleitung komplexer Störungen an den 2nd- oder 3rd-Level-Support sowie enge Zusammenarbeit mit diesen Instanzen
- Verantwortung für den gesamten Ticket-Lifecycle von der Annahme bis zur Schließung, inklusive Nachverfolgung und Kommunikation mit den Anwenderinnen und Anwendern
- Übernahme koordinierender Aufgaben bei größeren Störungslagen sowie aktive Unterstützung bei der Lösungsfindung
- Erfassung und Aufbereitung der für die Problemlösung notwendigen IT-Informationen

Was Sie auszeichnet:

- Vorausgesetzt wird eine abgeschlossene Berufsausbildung im IT-Bereich, zum Beispiel in den Fachrichtungen Systemintegration, IT-Systemkaufleute, IT-Systemtechnik oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Erwartet werden Kenntnisse der IT-Infrastructure Library-Prozesse, insbesondere des Incidentmanagements.
- Darüber hinaus sind gute Kenntnisse im Umgang mit den gängigen Office-Anwendungen erforderlich sowie die Bereitschaft, sich in weitere notwendige Programme einzuarbeiten.
- Deutschkenntnisse auf dem Niveau C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen werden vorausgesetzt, ebenso eine sehr gute Rechtschreibung, Interpunktion sowie ein präzises Ausdrucksvermögen in Wort und Schrift.
- Von Vorteil ist die Fähigkeit, komplexe IT-Zusammenhänge in Wort und Schrift anwendergerecht aufzubereiten und verständlich zu erläutern. Erwartet werden außerdem Kommunikationsstärke, Souveränität und Empathie in der Gesprächsführung, insbesondere bei Eskalationsgesprächen.
- Persönlich zeichnen Sie sich durch hohe Teamfähigkeit, Einsatz- und Kooperationsbereitschaft aus. Belastbarkeit, Stressresistenz, gute Konzentrations- und Merkfähigkeit sowie Eigeninitiative runden Ihr Profil ab.

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 Mitarbeitende 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 15.11.2025 unter Angabe des Aktenzeichens 5112 ZIB E 64/25** 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.