



KULTUSMINISTER KONFERENZ

I B - Personal und Recht

Bonn, 28.11.2022

Beim Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland ist im Referat **I C – Informations- und Kommunikationstechnologie** – zum nächstmöglichen Zeitpunkt am **Dienstort Berlin oder Bonn** folgende Stelle **unbefristet** zu besetzen:

Leitung Helpdesk (w/m/d)

EG 11 TV-L

mit 100 % der Wochenarbeitszeit (39,4 Stunden)

Kennziffer **122/22**

Aufgabengebiet:

- Leiten und organisieren des standortübergreifenden IT Helpdesk Teams
- Sicherstellung der Servicekontinuität
- Erarbeitung und Koordination von Helpdesk Prozessen
- Definition der 1st und 2nd Level Services zusammen mit dem Team
- Identifizierung und Dokumentation von Best Practices
- Monitoring und Reporting von KPIs
- Pflege des Ticketsystems (Administration, Dispatching)

Wir erwarten:

- Erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium im Bereich der Informatik bzw. erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zum Fachinformatiker (m/w/d), oder ein erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium in einem anderen Fach bzw. erfolgreich abgeschlossene Ausbildung in einem anderen Ausbildungsberuf, zusammen mit einer mindestens 3-jährigen Berufserfahrung in einem IT-Helpdesk.
- Mehrjährige Berufserfahrung im IT-Servicebereich
- Erfahrungen in der (technischen) Führung eines Teams
- Gute Kenntnisse in der Arbeit mit einem Ticket-System (OTRS, Zammad)

...

- Erfahrung in der Problemanalyse und Fehlerbehebung in einem Microsoft 365 Umfeld bzw. bei Microsoft Hybrid Cloud Lösungen
- Fähigkeit, globale Richtlinien zu definieren und umzusetzen
- Deutsch auf muttersprachlichem Niveau und exzellente Kommunikationsfähigkeiten
- Sehr gute Englischkenntnisse,
- Kenntnisse der ITIL Best Practices sind wünschenswert

Die Bereitschaft zu gelegentlichen Dienstreisen setzen wir voraus.

Wir bieten Ihnen:

Wir bieten Ihnen eine Tätigkeit in einem interessanten Arbeitsgebiet mit flexiblen Arbeitszeiten. Der Erwerb eines Jobtickets ist möglich. Unter bestimmten Voraussetzungen besteht die Möglichkeit zu alternierender Telearbeit und zum mobilen Arbeiten. Darüber hinaus profitieren Sie von einem umfangreichen Fortbildungsangebot und im Tarifbeschäftigtenverhältnis von einer attraktiven betrieblichen Altersvorsorge (VBL). Das Sekretariat der Kultusministerkonferenz als eine Dienststelle des Landes Berlin zahlt eine Hauptstadtzulage bis zu 150 € brutto. Die Zahlung einer zusätzlichen, befristeten Fachkräftezulage wird geprüft.

Die Auswahlentscheidung wird im Rahmen eines strukturierten Auswahlverfahrens getroffen. Aufgrund der aktuellen Situation werden Vorstellungsgespräche ggf. mit Videokonferenzsoftware geführt. Ein Anforderungsprofil kann auf Wunsch eingesehen werden.

Anerkannt schwerbehinderte Menschen werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Bitte geben Sie die Schwerbehinderung im Mail-Anschreiben an und fügen Sie einen entsprechenden Nachweis bei. Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund, die die Einstellungsvoraussetzungen erfüllen, sind ausdrücklich erwünscht.

Wir sind gehalten, im Rahmen des Auswahlverfahrens aktuelle dienstliche Beurteilungen bzw. Zeugnisse zu berücksichtigen. Soweit entsprechende dienstliche Beurteilungen/ Zeugnisse nicht vorliegen, bitten wir, die Erstellung einzuleiten.

Als Ansprechpartner stehen Ihnen für fachliche Fragen Frau Stamnas (0228 501 616; erasmia.stamnas@kmk.org) oder für personalrechtliche Fragen Frau Lenzen (0228 501 674; kerstin.lenzen@kmk.org) zur Verfügung. Antworten auf häufig gestellte Fragen zum Auswahlverfahren erhalten Sie darüber hinaus auf der KMK-Homepage unter <https://www.kmk.org/service/stellenausschreibungen/faq.html>

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung per Mail in PDF-Form **bis zum 31.12.2022 an bewerbungen@kmk.org**. Die E-Mail darf nicht größer als 10 Megabyte sein und sollte nicht mehr als 3 Dokumente enthalten. Bitte formulieren Sie den Betreff dabei folgendermaßen: **122/22 Nachname, Vorname**. Wir behalten uns vor, E-Mails mit einer anders formulierten Betreffzeile nicht zu berücksichtigen.