



Das **IT-Dienstleistungszentrum (IT-DLZ) des Freistaates Bayern** im Landesamt für Digitalisierung, Breitband und Vermessung ist der zentrale IT-Dienstleister für die öffentliche Verwaltung in Bayern. Mit unserem Rechenzentrum halten wir die IT des Freistaats am Laufen und bringen sie weiter voran. Wenn Sie kurze Entscheidungswege und kollegiale Arbeit im Team zu schätzen wissen, gleichzeitig aber die Stabilität und Sicherheit einer Behörde bevorzugen, dann sind Sie bei uns richtig. Kommen Sie zu uns und arbeiten mit uns gemeinsam an spannenden Aufgaben. Der Arbeitsort ist in der St.-Martin-Straße 47 in 81541 München.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir eine/n

Incident Analyst (w/m/d) Service Desk

Informationen zur Einstellung

Einstellung:	Nächstmöglich	Bewerbungsfrist:	18.07.2022
Arbeitsort:	München	Vertragslaufzeit:	Unbefristet
Eingruppierung:	Bis E11	Besoldung:	Bis A11

Ihre Aufgaben

- Betreuung der Kundeneingangskanäle per E-Mail, Telefon und Ticketsystem
- Selbständige Analyse, Fehlereingrenzung und Priorisierung der Anfragen
- Gesamte (ggf. auch projekthafte) Steuerung, Überwachung und Bearbeitung zur Lösungsfindung unter Beteiligung der Betriebsspezialisten, extern Beteiligten und Kunden
- Einleitung gesonderter Verfahren für sicherheitskritische Störungen, Datenschutzverletzungen oder Großstörungen zusammen mit Notfall-, Sicherheits- und Change-Management
- Erstellung und Pflege von Dokumentationen und der Knowledge Base
- Mitarbeit bei der Bereitstellung von Self Services
- Review und Verarbeitung von Lessons Learned sowie Übergabe von Nachfolgearbeiten oder -projekten an das Problem Management
- Übernahme von Administrations- und Programmieraufgaben für die Service Desk Systeme

Unser Angebot

- Ein **unbefristeter** Arbeitsvertrag, krisensicherer Arbeitsplatz
- Bezahlung nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) **bis Entgeltgruppe 11** (bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen) bzw. Besoldung **bis Besoldungsgruppe A11** BayBesG für Beamte/innen (w/m/d)
- Für Personen mit Bachelor-Abschluss besteht die **Möglichkeit der Übernahme in ein Beamtenverhältnis der 3. Qualifikationsebene**, je nach persönlicher Eignung, Leistung und Befähigung
- Gewährung eines **IT-Fachkräftegewinnungszuschlages für Beamtinnen/Beamte (w/m/d)** bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen (Art. 60a BayBesG) in Höhe von 400 € brutto monatlich, zunächst begrenzt für einen Zeitraum von fünf Jahren

-
- 30 Tage Urlaub pro vollem Kalenderjahr, darüber hinaus sind **der 24.12. und der 31.12. zusätzlich frei**
 - **Gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf** durch flexible Arbeitszeit, Gleitzeit, Familientage und Home-Office, Mehrarbeit kann durch Freizeit ausgeglichen werden
 - **Zusätzliche Betriebsrente** durch die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL)
 - Vergünstigtes MVV- oder DB-Jobticket
 - Ein modern ausgestatteter Arbeitsplatz in hellen, großzügigen Büroräumen
 - Umfassende Einarbeitung und breitgefächerte Fortbildungsmöglichkeiten
 - Gemeinsame Aktivitäten wie Sommer- und Winterbetriebsausflüge
 - Gesundheitsmanagement mit vielen Angeboten (Wöchentlich 30 Minuten Arbeitszeit geschenkt bei der Teilnahme an einem Gesundheitskurs)
 - Es besteht die Möglichkeit der Beantragung einer Staatsbedienstetenwohnung

Ihr Profil

- Um die Entgeltgruppe 11 zu erhalten, benötigen Sie entweder ein erfolgreich abgeschlossenes Studium (Dipl. FH oder Bachelor) im **Studienfach Informatik** oder eines vergleichbaren Studiengangs und mehrjährige Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich
oder
- Eine erfolgreich **abgeschlossene IT-Berufsausbildung** z. B. als Fachinformatiker (w/m/d) in Kombination mit **umfangreichen Fortbildungen in zwei weiteren IT-Fachgebieten** (z. B. in Programmierung, Betriebssystemadministration und Netzwerkadministration) **und mehrjähriger Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich**
- Gute mündliche und schriftliche Ausdrucksmöglichkeiten in der deutschen Sprache sowie gute Englischkenntnisse (Systemliteratur)
- Erfahrungen im Betriebssupport und/oder im Service Desk eines Rechenzentrums oder in einem vergleichbaren Umfeld
- Erfahrung mit Ticketsystemen und ITIL-Prozessen im IT Service Management
- Erfahrung in der Administration von Service Desk Systemen
- Erste Erfahrung im Projektmanagement
- Engagement, Flexibilität, Zuverlässigkeit, strukturierte und selbständige Arbeitsweise
- Stark ausgeprägte Kundenorientierung, Eigeninitiative, Team- und Kommunikationsfähigkeit
- Bereitschaft zur permanenten Weiterbildung und Verbesserung bestehender Prozesse

Bachelor-Absolventen im Bereich Informatik sind bei uns sehr willkommen und starten mit Entgeltgruppe 10!

Hinweise zur Einstellung/Bewerbung

Die ausgeschriebene Stelle ist grundsätzlich teilzeitfähig. Die Bewerbung von Frauen wird begrüßt (Art. 7 Abs. 3 BayGIG). Auf Antrag beteiligen wir gerne unsere Gleichstellungsbeauftragte an den Vorstellungsgesprächen (§ 18 BayGIG). Schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber werden bei im Wesentlichen gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Grundsätzlich begrüßen wir Bewerbungen aller Interessierten, unabhängig von deren kultureller und sozialer Herkunft, Alter oder Religion. Wichtig dabei ist nur Ihr Bekenntnis zur freiheitlichen demokratischen Grundordnung und Ihre Verfassungstreue.

Wenn Sie interessiert sind, freuen wir uns darauf, Sie kennenzulernen.

Bewerben Sie sich bitte aus Datenschutzgründen ausschließlich online über unser E-Recruiting-Portal bei interamt.de unter der ID 811589 bis spätestens 18.07.2022. Bewerbungen werden bis dahin regelmäßig gesichtet.

Sie können sich zuerst bei Interamt [registrieren](#) oder hier [direkt online bewerben!](#)

Auskünfte zu fachlichen Fragen erhalten Sie von:

Nadja Schulze, Leiterin Team IT 221, Tel.: 089/2119-2655

Alexandra Zrenner, Leiterin Referat IT 22, Tel.: 089/2119-2348