

Eingebettet in die einmalig schöne Landschaft zwischen Sauerland und Ruhrgebiet bietet die 195.000 Einwohner\*innen zählende Vier-Flüsse-Stadt Hagen neben wertvollen und spannenden historischen Zeugnissen all das, was man von einer modernen Metropole erwarten kann. Als attraktives Dienstleistungszentrum mit neuen Schwerpunkten im Kultur- und Bildungsbereich bietet sie vielfältige Zukunftsperspektiven als Wirtschaftsstandort bei gleichzeitig zahllosen Angeboten zur Freizeitgestaltung wie exzellenten Einkaufs- und Erholungsmöglichkeiten sowie einem breit gefächerten Kultur- und Sportprogramm.

Bei der Stadt Hagen sind im Fachbereich für Informationstechnologie und Zentrale Dienste zum nächstmöglichen Zeitpunkt folgende Stellen zu besetzen:

## **Support-/Servicemitarbeiter\*in (w/m/d) im 1st Level Support (Helpdesk, Serviceline).**

### **Hinweis:**

**Der Ausschreibungstext ist in der weiblichen und männlichen Form verfasst; es sind aber alle Geschlechter (weiblich, männlich, divers) angesprochen.**

Der Fachbereich für Informationstechnologie und Zentrale Dienste ist ein interner Dienstleister, der für die Mitarbeiter\*innen der Ämter, Fachbereiche, Eigenbetriebe und Schulen der Stadt Hagen sowie seine Kunden\*innen im Ennepe-Ruhr-Kreis verschiedene IT-Leistungen bereitstellt.

Die ServiceLine des Fachbereichs für Informationstechnologie und Zentrale Dienste gewährleistet die ständige Erreichbarkeit während der Dienstzeiten für die Entgegennahme von Störungen (Incidents), Fragen, Anforderungen, Beschwerden und Kommentaren (1st Level Support).

### **Bewertung:**

Die Stellen sind nach Entgeltgruppe 9a des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst (TVöD) bewertet.

### **Aufgabenbereich:**

Die ServiceLine des Fachbereichs für Informationstechnologie und Zentrale Dienste gewährleistet die ständige Erreichbarkeit während der Dienstzeiten für die Entgegennahme von Störungen (Incidents), Fragen, Anforderungen, Beschwerden und Kommentaren (1st Level Support).

Geboten wird ein interessantes Aufgabengebiet, ständiger Kund\*innenkontakt und eine abwechslungsreiche Tätigkeit, die **schwerpunktmäßig** folgende **Aufgabenbereiche** umfasst:

- Persönliche\*r Ansprechpartner\*in der Anwender\*innen, Unterstützung und Lösung von Hard- und Softwarestörungen
- Entgegennahme und Koordinierung von Störungsmeldungen
- Erstellen einer Störungsanalyse
- Lösen der Störungen beim Erstkontakt oder
- Weiterleiten der Störungen an den 2nd Level Support
- Überwachen des Lösungsprozesses
- Support für MS-Office-Anwendungen
- Mitarbeit an der Optimierung des Geschäftsprozesses Incident Management
- Mitwirkung bei der Überwachung der Eskalationsprozedur und dem Aufbau von Managementinformationen und -inhalten

### **Anforderungsprofil:**

Die Besetzung der Stellen erfordert eine abgeschlossene Berufsausbildung zur/zum Fachinformatiker\*in, eine vergleichbare Qualifikation oder vergleichbare Erfahrungen aus dem IT-Sektor.

Bewerber\*innen ohne IT-spezifische Ausbildung stellen bitte ihre besonderen und/oder vergleichbaren Erfahrungen im IT-Sektor in ihrer Bewerbung dar.

### **Weitere Anforderungen:**

- Freude an einer ziel- und ergebnisorientierten, kommunikativen Tätigkeit
- Ausgeprägte Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit, hohe Einsatzbereitschaft und Flexibilität, Belastbarkeit und Konfliktfähigkeit
- Selbstständiges, eigenverantwortliches und gewissenhaftes Arbeiten
- Konzentrationsfähigkeit, systematische Arbeitsweise, ziel- und ergebnisorientierte Problemlösung, Termintreue, Koordinierungsfähigkeit
- Service- und kund\*innenorientierte Dienstleistungsbereitschaft
- Gute Fachkenntnisse der gängigen Microsoft-Produkte
- Grundlegende Netzwerkkennnisse

### **Kontakt und Information:**

Sie verfügen über die o.g. Qualifikationen und sind an einer Tätigkeit im Fachbereich für Informationstechnologie und Zentrale Dienste interessiert?

**Dann bewerben Sie sich bitte online bis spätestens zum 24.01.2021 unter Angabe der Stellenausschreibungsnummer 01/2021-15 über unser Bewerbungs-Portal:**

[www.hagen.de/bewerbung](http://www.hagen.de/bewerbung).

Bitte senden Sie Anlagen ausschließlich im PDF-Format und beschränken diese möglichst auf 2 MB.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung und beraten Sie gern im Rahmen von Informationsgesprächen. Dazu empfehlen wir Ihnen, sich zur Beantwortung von Fragen zum Aufgabengebiet an die folgenden Personen des Fachbereichs für Informationstechnologie und Zentrale Dienste zu wenden:

**Herr Diehl**  
(Abteilungsleiter Rechnungswesen, Services)

☎ 02331/ 207 5308

**Herr Hasken**  
(Sachgruppenleiter Finanzen, ServiceLine)

☎ 02331/ 207 5038

Für Fragen zur Eingruppierung, zum Arbeitsvertrag, zum Tarif- oder Beamtenrecht etc. steht Ihnen im Fachbereich Personal und Organisation gern zur Verfügung:

**Herr Kramer**  
(Personalwirtschaft)

☎ 02331/ 207 2888

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir mögliche Kosten, die Ihnen bei der Wahrnehmung eines Vorstellungsgesprächs in unserem Hause entstehen, leider nicht übernehmen können.

Wir bieten die Vorzüge des öffentlichen Dienstes, ein modernes Dienstleistungsumfeld sowie ein interessantes und abwechslungsreiches Betätigungsfeld. Die Entwicklung Ihrer fachlichen und persönlichen Kompetenzen wird durch interne sowie externe Qualifizierungs- und

Fortbildungsangebote gefördert. Bei einem sympathischen Betriebsklima und geregelten und familienfreundlichen Arbeitszeiten mit der Möglichkeit von alternierender Teleheimarbeit arbeiten Sie unter angenehmen kollegialen Arbeitsbedingungen eigenverantwortlich in engagierten Teams.

Weiterhin bietet die Stadt Hagen als familienfreundliche Arbeitgeberin ihren Beschäftigten die Möglichkeit der U3-Betreuung für ihre Kinder in einer eigenen Großtagespflege in unmittelbarer Nähe zum Rathaus. Wir möchten die Mitarbeitenden bei der Vereinbarkeit von Familie und Beruf unterstützen und bieten Ihnen unter der Voraussetzung eines freien Platzes die Möglichkeit der Betreuung zu den üblichen Beiträgen an.

Die Stadt Hagen strebt einen höheren Anteil von Frauen in Leitungsfunktionen und in unterrepräsentierten Berufsbereichen an. Nach Maßgabe des Landesgleichstellungsgesetzes für das Land Nordrhein-Westfalen (LGG) und des Gleichstellungsplans der Stadt Hagen erhalten Frauen beim Vorliegen gleicher Qualifikation daher den Vorzug.

Im Rahmen der bei der Stadt Hagen geltenden Inklusionsvereinbarung werden schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber bei gleicher Eignung besonders berücksichtigt.

Wünsche nach Teilzeitbeschäftigung werden gern geprüft. Bitte weisen Sie in Ihrer Bewerbung auf den Wunsch nach Teilzeitbeschäftigung hin.

Wir sind eine moderne und innovative Dienstleistungsverwaltung. Bei uns gehören der Umgang mit Vielfalt, die Kommunikation und Interaktion zwischen Menschen verschiedener Herkunft und Lebensweisen zum Alltag. Wir pflegen eine Unternehmenskultur, die von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung geprägt ist.