



Wir sind eine Körperschaft des öffentlichen Rechts und gehören mit unseren nahezu 600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an den Standorten Karlsruhe und Stuttgart zu den größten kommunalen Altersversorgungseinrichtungen in Deutschland. Als moderner Dienstleister bieten wir unseren Kunden in den Geschäftsfeldern Beamtenversorgung, Beihilfe, kommunaler Personalservice und Zusatzversorgung maßgeschneiderte Lösungen aus einer Hand an.

Aufgrund unseres hohen Qualitätsanspruchs entwickeln wir die in der Sachbearbeitung eingesetzte Software nach den fachlichen Vorgaben unserer Geschäftsbereiche in einer großen IT-Abteilung überwiegend selbst.

An unserer **Dienststelle in Karlsruhe** ist in der **Abteilung Software-Engineering und IT-Koordination** zum frühestmöglichen Zeitpunkt folgende Stelle neu zu besetzen:

Mitarbeiter First-Level-Support (m/w/d)

bis Bes.Gr. A9 LBesO / Entg.Gr. 9b TVöD

Kennziffer: V 416.21

Die Einstellung von Beschäftigten erfolgt zunächst befristet für die Dauer von zwei Jahren. Bei entsprechender Eignung und Leistung ist die Übernahme in ein unbefristetes Beschäftigungsverhältnis vorgesehen.

Ihre Aufgabenschwerpunkte:

- ✓ Entgegennahme und Dokumentation vorrangig hausinterner Störungsmeldungen und Serviceanfragen
- ✓ Analyse und Einschätzung der gemeldeten Sachverhalte und Zuordnung in entsprechende Kategorien
- ✓ Behebung von Störungen und Fehlern mit den Hilfsmitteln des First-Level-Supports
- ✓ Austausch mit dem Second-Level-Support im Falle von weiterführender Ticketbearbeitung
- ✓ Nachverfolgung von Tickets – eigenverantwortliche Organisation von Wiedervorlagen
- ✓ Prüfung und Freigabe von Workarounds und Lösungen der folgenden Support-Levels im Dialog mit den Ticketerstellern
- ✓ Pflege und redaktionelle Aufarbeitung der Support-Wissensdatenbank
- ✓ Technische Einrichtung und Wartung von Arbeitsplätzen, Sitzungsräumen, Heimarbeitsplätzen etc.

Wir erwarten von Ihnen:

- ✓ Eine abgeschlossene Ausbildung in der IT-Systemtechnik oder vergleichbare Berufserfahrung
- ✓ Idealerweise eine mehrjährige, einschlägige Berufserfahrung
- ✓ Interesse an IT-Themen und an der Arbeit mit Menschen
- ✓ In angespannten Situationen bleiben Sie ein ruhiger und freundlicher Gesprächspartner für die Nutzer
- ✓ Sie sind bereit, auch neben Ihrer eigentlichen Zuständigkeit bei auftretenden Problemen bei der Lösungssuche behilflich zu sein
- ✓ Sie beherrschen die deutsche Sprache einwandfrei in Wort und Schrift

Wir bieten Ihnen:

- ✓ Selbstständiges Arbeiten in einem anspruchsvollen und verantwortungsvollen, interessanten und vielseitigen Arbeitsumfeld sowie Themengebiet
- ✓ Eine aufgabenbezogene, bedarfsorientierte Fortbildung (Personalentwicklungsprogramm)
- ✓ Ein modernes Dienstgebäude im Herzen von Karlsruhe mit einer optimalen Anbindung an das Nahverkehrsnetz
- ✓ Einen Fahrtkostenzuschuss bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel
- ✓ Die Sicherheit und die Sozialleistungen des öffentlichen Dienstes (insb. eine überwiegend arbeitgeberfinanzierte betriebliche Altersversorgung)
- ✓ Alle Leistungen eines modernen Arbeitgebers (flexibles und familienfreundliches Arbeitszeitmodell, Gesundheitsmanagement, Prämiensystem)

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Wir freuen uns darauf, Sie kennenzulernen!

Senden Sie uns bitte Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe Ihrer Gehaltsvorstellung bis 28.05.2021 an unsere Dienststelle in Karlsruhe oder per E-Mail an recruiting@kvbw.de.

Für fachliche Fragen steht Ihnen von der Abteilung Software-Engineering und IT-Koordination Herr Zirzow (0721/5985-645, t.zirzow@kvbw.de) sowie für administrative Fragen der Leiter des Sachgebiets Personal Herr Harlacher (0721/5985-350, v.harlacher@kvbw.de) gerne zur Verfügung.

Schwerbehinderte Bewerber (m/w/d) werden bei gleicher Eignung und Qualifikation bevorzugt eingestellt.

Kommunaler Versorgungsverband Baden-Württemberg

Ludwig-Erhard-Allee 19, 76131 Karlsruhe

Postfach 10 01 61, 76231 Karlsruhe

E-Mail: info@kvbw.de

Internet: www.kvbw.de