



Recklinghausen sucht ...

Die Ruhrfestspielstadt Recklinghausen mit rund 120.000 Einwohnern ist das Zentrum für Handel, Dienstleistung, Bildung und Kultur des Kreises Recklinghausen zwischen dem Ruhrgebiet und dem Münsterland, mit besten Verkehrsanbindungen, Wohn-, Erholungs- und Bildungsmöglichkeiten sowie einer in weiten Teilen erhaltenen Altstadt.

Im Fachbereich Personal, Organisation, IT und Betriebliches Gesundheitsmanagement (10) ist in der IT-Abteilung ab **sofort** eine Stelle als

Mitarbeiter*in im Service Desk (m/w/d)

neu zu besetzen. Es handelt sich um eine **unbefristete Vollzeitstelle** mit Bewertungseinschätzung nach EG 8 TVöD.

Ihr Aufgabenbereich

Verantwortliche fachliche Organisation des Bereiches Service Desk in Zusammenarbeit mit den anderen Mitarbeiter*innen und enger Abstimmung mit der IT-Leitung, hierzu gehören unter anderem auch folgende Aufgaben:

- Annahme und Lösung von Kundenanfragen und Störungsmeldungen im Bereich First Level Support über verschiedene Eingangskanäle (E-Mail, Self Service Portal, Telefon)
- Mögliche Übernahme routinemäßiger Tätigkeiten aus dem Bereich Second Level Support
- Selbständige Ticketbearbeitung über den gesamten Ticket-Zyklus (vom Eingang bis zur Lösung, Schließung und Rückmeldung an den Benutzer)
- Möglichst selbstständige Behebung der Kundenanfragen und Störungsmeldungen
- Schnittstelle zu den IT-Beauftragten der Fachbereiche und den Mitarbeiter*innen der Fachbereiche
- Dokumentieren von Lösungen
- Erstellen von Quick Calls
- Aufbau und Pflege der Knowledge Base
- Aufbau und Pflege des Asset-Managements (PCs, Drucker, SIM, ...)
- Aufbau und Pflege der Stammdaten (Name, Abteilung, Kostenstelle, ...)
- Koordination von Störungen im Third Level Bereich mit Wartungspartnern
- Vertragsmanagement

Unsere Anforderungen

Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich (z.B. IT-Systemelektroniker*in, Kommunikationselektroniker*in, Fachinformatiker*in Systemintegration oder vergleichbar) mit entsprechender Berufserfahrung im Bereich Service Desk.

Sehr gute Kenntnisse:

- Ticket-System und Hotline, Betreuung und Support von IT-Systemen und Benutzer*innen (auch im Home Office)

Gute Kenntnisse:

- Netzwerk, E-Mail, Drucker, mobile Endgeräte, Fernwartung
- MS Betriebssysteme, MS Office, MS Outlook / Exchange, Drucker, mobile Endgeräte (iOS), WLAN, Matrix42, ITIL
- Hohe Kunden- und Serviceorientierung
- Ausgeprägtes Dienstleistungsverständnis in Anlehnung an ITIL
- Freundliches, souveränes, verbindliches Auftreten
- Sehr gute Kommunikationsfähigkeit
- Erfahrung im IT-Support, Erfahrungen mit einem Ticket-System
- Einsatzbereitschaft, gutes Organisationsvermögen, Flexibilität
- Eigenverantwortliche, analytische und strukturierte Arbeitsweise
- Lösungsorientiertes Denken (Problemlösungskompetenz)
- Selbständig arbeitend aber auch gute*r Teamplayer*in (handlungs- und lösungsorientiert)
- Erfahrungen in der Projektarbeit (auch mit externen Dienstleistern)
- Bereitschaft sich bzgl. der eingesetzten Software fortzubilden
- Wünschenswert Verwaltungskennntnisse

Auf das beigefügte Anforderungsprofil, das Gegenstand dieser Stellenausschreibung ist, wird hingewiesen.

Unser Angebot

- Ein sicherer Arbeitsplatz – auch in Krisenzeiten
- Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Einen interessanten und vielfältigen Aufgabenbereich in einem dynamischen Team
- Eine unbefristete Anstellung in Vollzeit mit flexibler Arbeitszeit
- Bezahlung nach EG 8 TVöD vorbehaltlich der noch ausstehenden Stellenbewertung
- 30 Tage Urlaub sowie der Möglichkeit einer jährlichen Sonderzahlung
- Weitgehende Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Die Möglichkeit der teilweisen Ausübung von Homeoffice

Die Stelle ist teilbar, sofern Bewerber*innen zu einer flexiblen Arbeitszeitgestaltung bereit sind und ein dienstlich erforderlicher Abstimmungsbedarf eingehalten wird.

Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht. Sie werden entsprechend dem Landesgleichstellungsgesetz NRW und dem Gleichstellungsplan der Stadt Recklinghausen berücksichtigt.

Die Stadtverwaltung Recklinghausen fördert in vielfältiger Hinsicht aktiv die Gleichstellung der Mitarbeiter*innen. Wir begrüßen daher Bewerbungen von Personen ausdrücklich unabhängig von Behinderung, kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung oder sexueller Identität.

Weitere Auskünfte erteilen:

im Fachbereich Personal, Organisation, IT und Betriebliches Gesundheitsmanagement

Herr Bäumer, Abteilungsleiter IT, Tel. 02361 / 50-1250 oder

Frau Schulze-Dinkelborg, Personalentwicklung / -marketing, Tel. 02361 / 50-1263

Ihre aussagefähige Bewerbung reichen Sie bitte bis zum 15. August 2021 ausschließlich online über unser Bewerbungsportal www.interamt.de ein.

Der folgende Link führt direkt zu der Stellenausschreibung:

<https://www.interamt.de/koop/app/stelle?id=702340>

Mit der Eingabe der Bewerbung erklären Sie sich gleichzeitig einverstanden, dass vorübergehend erforderliche Daten im Rahmen des Bewerbungsverfahrens gespeichert werden. Beachten Sie hierzu auch die Hinweise zum Datenschutz auf der Homepage der Stadt Recklinghausen Hinweise zum [Datenschutz | Stadt Recklinghausen](#). Sofern Ihnen eine schriftliche Absage zugeht, werden Ihre Bewerbungsdaten drei Monate aufbewahrt und anschließend unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften gelöscht.

Anforderungsprofil							
FB 10 Personal, Organisation IT u. Betriebl. Gesundheitsmanagement - Mitarbeiter*in im Service Desk							
Formale Voraussetzungen							
Ausbildung im IT-Bereich (z.B. IT-Systemelektroniker*in, Kommunikationselektroniker*in, Fachinformatiker*in Systemintegration oder vergleichbar)							
Mindestens dreijährige Berufserfahrung in einer größeren Organisationseinheit, vorzugsweise in einer öffentlichen Verwaltung							
Rahmenbedingungen des Arbeitsplatzes							
Kriterien	Beschreibung	Ausprägung					Anmerkungen
Fachkompetenzen		5	4	3	2	1	
IT-Fachkenntnisse	Ticket-System, Hotline, Betreuung und Support von IT-Systemen und Benutzern (auch im Home Office)	X					
IT-Fachkenntnisse	Netzwerk, E-Mail, Drucker, mobile Endgeräte, Fernwartung		X				
IT-Anwendungen (MS Office, outlook, Internet)	MS Betriebssysteme, MS Office, MS Outlook / Exchange, Drucker, mobile Endgeräte (iOS), WLAN, Fernwartung, Matrix42, ITIL			X			
persönliche Kompetenzen		5	4	3	2	1	
Auffassungsgabe	Fähigkeit, Informationen zu verstehen und Probleme zu begreifen		X				
Belastbarkeit (psychisch/physisch)	ausgeglichene physische und psychische Konstitution, kann Stress kompensieren, ist der Belastung durch Zeitdruck und wechselnde Arbeitssituationen gewachsen	X					
Entscheidungsvermögen / Urteilsfähigkeit	Fähigkeit, Sachverhalte und Probleme folgerichtig zu untersuchen, zutreffend zu beurteilen und die Bereitschaft, rechtzeitig Entscheidungen zu treffen			X			
Lernfähigkeit / -bereitschaft	Bereitschaft zur aktiven Vertiefung und Erweiterung von Kenntnissen			X			
Selbstständigkeit / Eigeninitiative	Fähigkeit, Aufgaben ohne Anleitung zu erledigen und Aufgaben aus eigenem Antrieb in Angriff zu nehmen			X			
Verantwortungsbewusstsein	Bewusstsein, Verantwortung zu haben, und Bereitschaft, die Konsequenzen des eigenen Handelns zu tragen			X			
Zuverlässigkeit	Zeit- und sachgerechte Erledigung der übertragenen Aufgaben		X				
Glaubwürdigkeit/Authentizität	Personen, deren Reden und Handeln in hohem Maße übereinstimmt und deren persönliches Auftreten als unverfälscht und gut nachvollziehbar empfunden wird.			X			
Innovations- und Veränderungskompetenz	Stößt die gezielte zukunftsorientierte Entwicklung der eigenen Organisationseinheit an und steuert diese, schätzt die Wirkung von Veränderungen auf Mitarbeiter*innen ab und geht angemessen mit Widersprüchen und Gegensätzen um.			X			
methodische Kompetenzen		5	4	3	2	1	

Anforderungsprofil							
FB 10 Personal, Organisation IT u. Betriebl. Gesundheitsmanagement - Mitarbeiter*in im Service Desk							
Arbeits-/ Zeitmanagement	Fähigkeit, eigene Arbeitstätigkeiten unter Effizienzgesichtspunkten zielgerecht zu planen, zu entscheiden, durchzuführen und zu kontrollieren		X				
Ausdrucksfähigkeit	Fähigkeit, dem Verständnis des Adressaten und dem Zweck der Äußerung angemessen schriftlich und mündlich zu formulieren			X			
Organisationsfähigkeit	Fähigkeit, Arbeitsabläufe rationell und zielgerecht zu planen, zu koordinieren, durchzuführen und die Ergebnisse zu bewerten		X				
Präsentationsfähigkeit	Fähigkeit, Sachverhalte verständlich zu präsentieren			X			
soziale Kompetenzen		5	4	3	2	1	
Durchsetzungsfähigkeit	Fähigkeit, getroffene Entscheidungen mit überzeugenden Argumenten gegen Einwendungen durchzusetzen			X			
Kommunikationsfähigkeit	Fähigkeit, mit einer oder mehreren Personen mündlich oder schriftlich in Kontakt zu treten, einen Dialog aufzubauen und aufrecht zu erhalten sowie eigene Standpunkte und Emotionen authentisch und glaubwürdig zu vermitteln	X					
Kooperations-/ Teamfähigkeit	Bereitschaft, sich in Gruppen einzufügen, die Voraussetzungen für eine gute Zusammenarbeit zu schaffen und einen konstruktiven Beitrag zur gemeinsamen Zielerreichung zu leisten			X			
Konflikt-/ Kritikfähigkeit	Fähigkeit, sich in Konflikte einzubringen, produktiv zu einer Lösung beizutragen und Feedback als Voraussetzung für stetiges Lernen zu begreifen			X			
Geschlechtergerechtes Verhalten	Die Fähigkeit, den eigenen Arbeitsbereich unter einem geschlechterdifferenzierenden Blick zu betrachten, relevante Geschlechteraspekte zu erkennen und gleichstellungsorientiert zu bearbeiten.			X			
Interkulturelle Kompetenz	Fähigkeit das eigene Denken/Handeln kritisch zu reflektieren, Menschen anderer Herkunft offen und ohne Wertung zu begegnen und deren Handeln im jeweiligen (kulturellen) Kontext sowie im Spannungsverhältnis zur Mehrheitsgesellschaft zu sehen.			X			
Führungskompetenzen		5	4	3	2	1	
Personalführung	Fähigkeit, das Verhalten der Mitarbeiter/innen so zu steuern, dass sie die bestmögliche Arbeitsleistung abgeben, die gestellten Aufgaben optimal bewältigen sowie auftretende Probleme hervorragend lösen						
Potenziale erkennen und entwickeln	Fähigkeit und Bereitschaft, die fachliche und persönliche Entwicklung der Mitarbeiter/innen, unter Berücksichtigung des Nutzens für die Organisation, zu unterstützen und zu fördern.						
Motivationsfähigkeit	Fähigkeit, Mitarbeiter/innen durch Überzeugung und Anerkennung zum Verfolgen der Arbeitsziele zu motivieren						
Strategisches und konzeptionelles Denken und Handeln	Fähigkeit, gesellschaftliche, politische und betriebliche Entwicklungen/Trends frühzeitig zu erkennen und daraus Vorstellungen über neue Ansätze, Sichtweisen und Konzepte für den eigenen Bereich zu entwickeln						
5 = unverzichtbar; 4 = sehr wichtig; 3 = wichtig; 2 = weniger wichtig; 1 = nicht erforderlich							