

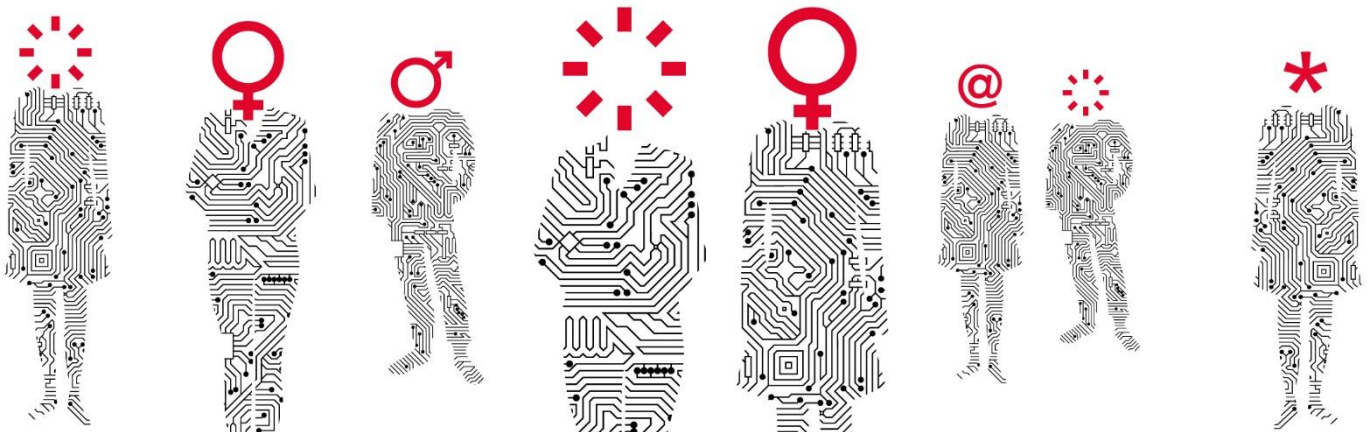
# Stellenausschreibung

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine Person als:

## ■ **Chefredaktion der Wissensdatenbank und Sachbearbeitung Qualitätsmanagement und Informationssicherheitsmanagement [m|w|d]**

**Standort: Braunschweig, Hannover, Oldenburg | unbefristet | Vollzeit | EG 10 TV-L | Kennziffer: 03041/41e.20**

Das Fachgebiet 41, der IT.N-Service Desk, ist die erste Anlaufstelle von Störungsmeldungen und Anfragen jeglicher Art und ist damit die zentrale Schnittstelle zwischen den Anwendenden, der Kundschaft von IT.Niedersachsen, den Expertenteams sowie den externen Dienstleistern von IT.N. Im Service Desk gehen Störungsmeldungen und Anfragen über unterschiedlichste Eingangskanäle (bspw. E-Mail, Telefon, Desktop-View, Web-Formulare) ein, werden direkt gelöst, kategorisiert, priorisiert und bei Bedarf an den 2nd bzw. 3rd Level weitergeleitet.



Der Landesbetrieb IT.Niedersachsen ist der zentrale IT-Dienstleister der Niedersächsischen Landesverwaltung sowie einiger Kommunen. Etwa 1.000 Beschäftigte betreuen zentrale IT-Komponenten für mehr als 100.000 Anwendende sowie mehr als 30.000 Arbeitsplatzrechner. Als ein Full-Service-Provider bietet IT.Niedersachsen unter anderem eine entsprechende Netzinfrastruktur, Rechenzentren, Desktopmanagement, Lösungsberatung und -betrieb sowie Sicherheitslösungen. Neben standardisierten IT-Services offerieren wir unseren Kunden individuelle, passgenaue Lösungen. Dabei übernehmen wir die komplette Life-Cycle-Betreuung. Unser Hauptsitz ist in Hannover. Daneben ist IT.Niedersachsen in neun weiteren niedersächsischen Städten vertreten.

### Ihre Aufgaben

- Sie sind für die Sicherstellung eines qualitativen Service-Betriebs und Supports zuständig. Dazu gehören u. a. die folgenden Tätigkeiten:
  - Ermittlung von Qualitätsmerkmalen zur Ticketqualität
  - Identifikation, Entwicklung, Planung und Umsetzung von qualitätsverbessernden Maßnahmen, inkl. der Leitung von Regelterminen und Workshops mit
  - Konzepterstellung und Qualitätssicherung der vom Fachgebiet benötigten Berichte, inkl. der Unterstützung der Definition von Kennzahlen, Key Performance Indexes, Balanced Scorecards für das Fachgebiet
  - Identifikation und Vorbereitung von Fortbildungsmaßnahmen im Service Desk

- Sie führen Aufgaben des Informationssicherheitsmanagements aus, die notwendig sind, um die Daten- und Informationssicherheit im Service Desk zu gewährleisten.
- Sie sind als Chefredaktion für den weiteren Aufbau, die Struktur, die Pflege und die Weiterentwicklung der Wissensdatenbank (WDB) zuständig.

### Ihr Profil

- Sie verfügen über eine einschlägige abgeschlossene Hochschulausbildung (Bachelor bzw. entsprechender Hochschulabschluss) der Fachrichtung Informatik oder einer anderen IT-nahen Fachrichtung oder Sie bringen eine mindestens vierjährige einschlägige Berufserfahrung in der IT mit.
- Wünschenswerte Kenntnisse/Erfahrungen:
  - Umfangreiche Erfahrungen im Umgang mit Ticketsystemen und im IT-Support
  - Kenntnisse in der Erstellung von Konzepten zur Fertigung von Kennzahlen und/oder Berichten im Bereich IT Service Management
  - Kenntnisse im IT-Service-Management, ITSM-Prozessabläufen, der IT Infrastructure Library (ITIL) (V3/V4) sowie im Support von Fachverfahren und Anwendungen
  - Umfangreiche Kenntnisse zu Datenschutz, Datensicherheit und Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)
  - Kenntnisse zur Anwendung des IT-Grundschutzes und dem Erkennen von IT-Sicherheitsvorfällen
  - Grundkenntnisse im Programmieren von Softwarelösungen und im Installieren sowie Konfigurieren von Netzwerken
  - Kenntnisse der Microsoft Windows Betriebssysteme und Active Directory inkl. Benutzer- und Gruppenrichtlinien-Verwaltung und deren Administration
  - Kenntnisse der MS-Office Produkte sowie von Sicherheitsprodukten- und -mechanismen
- Analyse- und Problemlösungsfähigkeiten, lösungs- und ergebnisorientiertes Arbeiten, gute Koordinationsfähigkeiten, ausgeprägte Kommunikations- und Teamfähigkeit, sicheres und taktvolles Auftreten, Belastbarkeit, Eigeninitiative und Ausgeglichenheit werden erwartet.

### Ihre Perspektiven

- Sie erhalten ein Regelgehalt der Entgeltgruppe 10 des Tarifvertrages für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L)
- Zum Jahresende erhalten Sie eine Sonderzahlung
- Zukunftssicherer Arbeitsplatz, flexible Arbeitszeitmodelle und mobiles Arbeiten für einen optimalen Ausgleich von Beruf, Familie und Freizeit
- Eigene Zusatzversorgung, vergleichbar mit Betriebsrenten der Privatwirtschaft
- Eigenverantwortliche und abwechslungsreiche Tätigkeit
- Intensive Einarbeitung und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Kollegiales Miteinander in einem aufgeschlossenen, kooperativen und leistungsbereiten Team
- 30 Tage Jahresurlaub bei einer Fünf-Tage-Woche sowie arbeitsfreie Zeit an Heiligabend und Silvester

---

### Rahmenbedingungen

Für die Arbeit bei IT.Niedersachsen ist es notwendig, dass Sie die deutsche Sprache in Wort und Schrift sicher beherrschen.

Mit Blick auf die Aufgabe ist eine Sicherheitsüberprüfung nach den Regelungen des Sicherheitsüberprüfungsgesetzes erforderlich. Sie können die ausgeschriebene Tätigkeit nur dann übernehmen, wenn nach dem Überprüfen keine Bedenken bestehen.

Bewerbende mit einer Schwerbehinderung oder solche, die Schwerbehinderten gleichgestellt sind, werden bei gleicher Qualifikation und Eignung bevorzugt. Zur Wahrung Ihrer Interessen bitten wir Sie, uns bereits in Ihrem Bewerbungsschreiben einen Hinweis auf Ihre Schwerbehinderung zu geben.

IT.Niedersachsen strebt ein Erhöhen des Frauenanteils in allen Bereichen und Positionen an, in denen sie unterrepräsentiert sind. Bewerbungen von Frauen sind deshalb besonders erwünscht. Außerdem freuen wir uns über Bewerbungen von Menschen aller Nationalitäten.

Wir unterstützen die Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch flexible Arbeits- und Teilzeitmodelle im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten. Grundsätzlich ist die Stelle auch teilzeitgeeignet. Die Details richten sich nach den Gegebenheiten im Fachgebiet. Aufgrund der geltenden Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) müssen wir Sie über das Verarbeiten der von Ihnen bereitgestellten personenbezogenen Daten informieren. Bitte beachten Sie daher den [Hinweis zum Datenschutz](#) auf unserer Homepage.

### **Konnten wir Ihr Interesse wecken? Dann bewerben Sie sich!**

Auf dem schnellsten Wege bewerben Sie sich über unser [Online-Bewerbungsmodul](#) oder per E-Mail an [bewerbung@it.niedersachsen.de](mailto:bewerbung@it.niedersachsen.de). Bitte fügen Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen (Anschreiben, Lebenslauf, Arbeitszeugnisse) bei. Alternativ können Sie uns gern Ihre Bewerbung postalisch an IT.Niedersachsen, Fachgebiet 21, Göttinger Chaussee 259, 30459 Hannover senden.

Bitte geben Sie in Ihrem Anschreiben unbedingt die Kennziffer **03041/41e.20** an und für welchen **Standort** Ihre Bewerbung berücksichtigt werden soll. Wir freuen uns auf Ihre Unterlagen. Bitte schicken Sie diese bis zum **22. August 2024**.

Wie es mit Ihrer Bewerbung weitergeht, lesen Sie auf unserer Website unter dem Menüpunkt Karriere.

### **Ihre Ansprechpersonen**

Fachliche Fragen beantwortet Ihnen gern **Frau Terei**, Telefon (0511) 120-27465. Für allgemeine Auskünfte steht Ihnen gern **Frau Dittmer** zur Verfügung, Telefon (0511) 120-27402.

Bewerbende aus dem öffentlichen Dienst geben bitte die Kontaktdaten ihrer Personalstelle an und bestätigen bitte in ihrem Anschreiben, dass sie mit der Einsichtnahme in ihre Personalakte einverstanden sind.

Sie haben sich postalisch beworben und möchten Ihre eingereichten Unterlagen gerne zurückerhalten? Dann geben Sie uns bitte Bescheid.