



Das IT-Dienstleistungszentrum (IT-DLZ) stellt leistungsfähige und zukunftsorientierte E-Government-Anwendungen sowie zentrale Infrastrukturen für den Betrieb von IT-Systemen für den Freistaat Bayern zur Verfügung.

Sie lieben zufriedene Kunden und die Zusammenarbeit mit IT-Spezialisten und sind auf der Suche nach innovativen Projekten, die Sie selbst aktiv mitgestalten können, dann sind Sie bei uns genau richtig!

Zur Verstärkung unseres Service Desk Teams suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/n

INCIDENT ANALYST (w/m/d)

Vollzeit/Teilzeit | Unbefristet | Entgeltgruppe bis E11 | Besoldungsgruppe bis A11

Arbeitsort: St.-Martin-Str. 47, 81541 München

Der Bewerbungsschluss ist der **29.02.2024**

IHRE AUFGABEN

- Betreuung der Kundeneingangskanäle per E-Mail, Telefon, Ticketsystem
- Selbständige Analyse, Fehlereingrenzung und Priorisierung der Anfragen
- Steuerung, Überwachung und Bearbeitung der Prozesse
- Einleitung gesonderter Verfahren für sicherheitskritische Störungen, Datenschutzverletzungen oder Großstörungen
- 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 Nachfolgeprojekten an das Problem Management
- Übernahme von Administrations- und Programmieraufgaben für die Service Desk Systeme

IHR PROFIL

- Erfolgreich abgeschlossenes Studium (Dipl.-FH oder Bachelor) im Studienfach Informatik oder eines vergleichbaren Studiengangs mit mehrjähriger Berufserfahrung im oben genannten Aufgabenbereich oder
- eine erfolgreich abgeschlossene IT-Berufsausbildung in Kombination mit umfangreichen Fortbildungen in mindestens zwei weiteren IT-Fachgebieten und mit mehrjähriger Berufserfahrung im oben genannten Aufgabenbereich
- Erfahrungen im Betriebssupport und/oder im Service Desk eines Rechenzentrums oder in einem vergleichbaren Umfeld sowie in der Administration von Service Desk Systemen
- Erfahrung mit Ticketsystemen und ITIL-Prozessen sowie erste Erfahrung im Projektmanagement
- Bereitschaft zur permanenten Weiterbildung und Verbesserung bestehender Prozesse
- Engagement, Flexibilität, Zuverlässigkeit sowie strukturierte und selbständige Arbeitsweise
- Stark ausgeprägte Kundenorientierung, Eigeninitiative, Team- und Kommunikationsfähigkeit

- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift sowie gute Englischkenntnisse (Systemliteratur)

WIR BIETEN

- Einen unbefristeten Arbeitsvertrag und einen krisensicheren Arbeitsplatz
- Sehr gute Work-Life-Balance und bis zu 80 % Homeoffice
- Für Bachelorabsolventen (w/m/d) besteht, je nach persönlicher Eignung, Leistung und Befähigung, die Möglichkeit der Übernahme in ein Beamtenverhältnis der 3. QE
- Gewährung eines IT-Fachkräftegewinnungszuschlages für Beamte/innen in Höhe von 400 € brutto monatlich, bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen (Art. 60a BayBesG)
- 30 Tage Urlaub pro vollem Kalenderjahr, zusätzlich sind der 24.12. und der 31.12. frei
- Eine zusätzliche Betriebsrente (VBL) sowie eine Jahressonderzahlung
- Anspruchsvolle und zukunftsorientierte Aufgabengebiete
- Umfangreiche Weiterbildungsmöglichkeiten und ein aktives Gesundheitsmanagement
- Vergünstigtes Job-Ticket für die Deutsche Bahn und den MVV
- Unterstützung bei der Suche nach einer Staatsbedienstetenwohnung

Wir begrüßen Bewerbungen aller Interessierten, unabhängig von deren kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung und sexueller Identität. Schwerbehinderte werden bei ansonsten im Wesentlichen gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt.

INTERESSIERT?

Dann freuen wir uns über Ihre aussagekräftige und vollständige Bewerbung (Anschreiben, Lebenslauf, Ausbildungs- und Arbeitszeugnisse). Bitte bewerben Sie sich **online** auf [interamt.de](https://www.interamt.de) unter Angabe der Stellen-ID 1082465.

Hier geht es zur Online Bewerbung

ANSPRECHPARTNER FÜR FACHLICHE FRAGEN

Nadja Schulze, Teamleiterin IT 131, Tel. 089/2119-2655
Alexandra Zrenner, Leiterin Referat IT 13 Tel. 089/2119-2643

Weitere spannende Jobangebote finden Sie auch auf unserer IT-Karriereseite unter <https://www.goforit.bayern.de/>