



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. Wenn Sie auf der Suche nach innovativen Projekten sind, die Sie selbst aktiv mitgestalten können, dann sind Sie bei uns genau richtig!

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

Support Analyst (w/m/d) eAkte und DiPA

Vollzeit/Teilzeit | Befristet | Entgeltgruppe bis E11

Arbeitsort: St.-Martin-Str. 47, 81541 München oder PeutingerstraÙe 11, 86152 Augsburg

Der Bewerbungsschluss ist der **25.03.2024**

Mit rund 35.000 Anwendern ist die eAkte Bayern eines der größten Projekte im Bereich der elektronischen Aktenführung in Deutschland. Mit der DiPA Bayern als zentralem Ablagesystem für die Personalakten kommen etwa 1.000 weitere Anwender hinzu.

IHRE AUFGABEN

Als Support Analyst (w/m/d) eAkte und DiPA verantworten Sie im Second Level Support die selbstständige Bewältigung von Störungen bei den Kunden in der Staatskanzlei, den Ministerien sowie den jeweils nachgeordneten Behörden im Rahmen des Incident Managements. Zusammen mit den Fachadministratoren der Kunden (First Level Support der eAkte- und DiPA-Anwender in den Behörden) und anderen Fachteams des IT-DLZ stellen Sie die vereinbarte Servicequalität wieder her.

Ihre Aufgaben sind Insbesondere:

- Betreuung der Kundeneingangskanäle
- Selbstständige Analyse und Priorisierung der Störung
- Beratung und Unterstützung der Supportstellen der Kunden
- Eingrenzung der Fehler sowie Vorbereitung der Lösungsfindung
- Kommunikation, Abstimmung und Lösungsfindung mit allen Beteiligten
- Steuerung, Überwachung und Bearbeitung der Störung
- Review und Verarbeitung von Lessons Learned sowie gegebenenfalls Übergabe an das Problem Management
- Proaktive Überwachung der Systeme

IHR PROFIL

- Erfolgreich abgeschlossenes Studium (Dipl.-FH oder Bachelor) im Studienfach Informatik oder eines vergleichbaren Studiengangs und mehrjährige Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich **oder**
- eine erfolgreich abgeschlossene IT-Berufsausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich und in Kombination mit umfangreichen Fortbildungen in zwei weiteren IT-Fachgebieten (z.B. in Plattformen für digitale Transformation oder Design und Betrieb von Kollaborationsplattformen)

- Auch Bachelorabsolventen ohne Berufserfahrung sind sehr willkommen und starten mit E10
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (C2 nach GER)

WÜNSCHENSWERT

- Erfahrung mit Dokumentenmanagement- und Vorgangsbearbeitungssystemen
- Erfahrung mit Atlassian Produkten (Jira, Confluence)
- Kenntnisse in der Erstellung von SQL- und Powershell-Skripten
- Erfahrung mit Windows Server Systemen
- Verwaltungserfahrung

WIR BIETEN

- Sehr gute Work-Life-Balance und bis zu 80 % Homeoffice
- Unterstützung bei der Suche nach einer Staatsbedienstetenwohnung
- Einen auf 2 Jahre befristeten Arbeitsvertrag
- 30 Tage Urlaub pro vollem Kalenderjahr, zusätzlich sind der 24.12. und der 31.12. frei
- Alle Sozialleistungen des öffentlichen Dienstes in Bayern und eine zusätzliche Betriebsrente (VBL) sowie eine Jahressonderzahlung
- Anspruchsvolle und zukunftsorientierte Aufgabengebiete
- Umfangreiche Fortbildungsmöglichkeiten und ein aktives Gesundheitsmanagement
- Vergünstigtes Job-Ticket für die DB und den MVV
- Möglichkeit des Radleasings für Arbeit und Freizeit bei einem Jobbike-Händler vor Ort

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, Befähigung und fachlichen Leistung bevorzugt berücksichtigt.

Hinweis: Die Tätigkeit ist in einem sicherheitsempfindlichen Bereich angesiedelt. Daher ist Voraussetzung für die Einstellung, dass der Bewerber/in seine/ihre grundsätzliche Bereitschaft zu einer einfachen Sicherheitsüberprüfung (Ü1) nach dem Bayerischen Sicherheitsüberprüfungsgesetz erklärt. Die im Rahmen Ihrer Bewerbung mitgeteilten personenbezogenen Daten werden auf der Grundlage § 26 Abs. 1 Bundesdatenschutzgesetz im LDBV verarbeitet.

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 1095344.

Hier geht es zur **Online Bewerbung**

ANSPRECHPARTNER FÜR FACHLICHE FRAGEN

Walter Schmied, Leiter Referat IT 36, Tel. 089/2119-2270

Ingrid Maier, Teamleiterin IT 362, Tel. 089/2119-2739

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