

Wir suchen zum 1. Februar 2025 im Vorstandsbereich Finanzen, Personal und Recht, Abteilung Informationstechnologie, Referat IT-Service, des Evangelischen Werkes für Diakonie und Entwicklung e.V. in Berlin eine*n

IT-Service-Techniker*in (100 %)

Vakanz 1185, unbefristet

Das Evangelische Werk für Diakonie und Entwicklung e. V. (EWDE) mit Sitz in Berlin vereint seit 2012 Entwicklungszusammenarbeit, Katastrophenhilfe und bundesweite diakonische Arbeit. Mit seinen rund 850 Mitarbeiter*innen führt der Verein die drei Marken: Diakonie Deutschland, den evangelischen Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege, das Entwicklungswerk Brot für die Welt und die Nothilfe-Organisation Diakonie Katastrophenhilfe.

Das Referat IT-Service trägt dazu bei, dass Mitarbeitende im EWDE informationstechnisch arbeitsfähig sind und mit IT gestützte Prozesse störungsfrei ablaufen können. Auf dieser Stelle arbeiten Sie mit an der kontinuierlichen Verbesserung der IT-Service-Qualität, -Effizienz und – Transparenz im EWDE. Sie sind die erste Anlaufstelle für alle Mitarbeitenden im EWDE bei jeglicher Art von IT-Anfragen und Störungsmeldungen und somit die Schnittstelle zwischen der Abteilung IT und ihren Kunden.

Das Aufgabengebiet umfasst:

- Prüfung, Erstqualifizierung und Priorisierung von Service-Anfragen und Störungsmeldungen an der telefonischen Hotline, im Ticketsystem und vor Ort (First Level Support)
- selbstständiges und eigenverantwortliches Lösen von Störungsmeldungen und Beantworten von Service-Anfragen
- Hard- und Softwarerelevante Störungsdiagnose und Problemerkennung (Second Level Support) und Qualifizierung für die Bearbeitung im Third Level Support
- Unterstützung und Anleitung der Anwendenden nach IT-Systemänderungen und Einführung neuer Anwendungen
- erstellen und pflegen von Lösungsvorlagen, Anleitungen und der IT-Service-Dokumentation
- Steuerung externer Dienstleister für nach extern vergebener Betreuung

Sie erfüllen folgende Voraussetzungen:

- abgeschlossenes Fachhochschulstudium oder gleichwertige Kenntnisse, die durch Berufsausbildung und -erfahrung gewonnen wurden
- mehrjährige Berufserfahrung im Bereich IT-Service und sehr gute Kenntnisse in den Bereichen Citrix Terminal Services, MS 365 und Active Directory-Services
- fließende Deutschkenntnisse und englische Sprachkenntnisse auf dem Level C1, und weitere Sprachkenntnisse in Spanisch oder Französisch sind sehr willkommen
- sehr ausgeprägte Service- und Kundenorientierung und besonders gute Kommunikationsfähigkeit, insbesondere auch in Krisensituationen und unter hohem Druck
- hohes Qualitätsbewusstsein und ITIL-Prozesserfahrung sowie engagierte, strukturierte, zuverlässige und zielorientierte Arbeitsweise und die Fähigkeit konstruktiv mit ständig neuen Herausforderungen umzugehen

Die Stelle ist teilzeitgeeignet

INTERNE & EXTERNE STELLENAUSSCHREIBUNG

Wir bieten Ihnen:

- flexible Arbeitszeiten und familienfreundliche Arbeitsbedingungen
- attraktive Homeoffice-Regelungen
- Gesundheitsmanagement und betriebliche Altersvorsorge
- Möglichkeiten zur Weiterbildung
- tariflicher Urlaub von 30 Tagen und Sonderurlaubsmodelle sowie Heiligabend und Silvester ganztags frei
- gute Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr und eigene Fahrradgarage
- hauseigene Kantine

Für Rückfragen steht Ihnen die Referatsleitung IT-Service, Jutta Dambacher (Tel.: 030 65211-1530) gern zur Verfügung. Fragen zum Bewerbungsverfahren beantwortet Ihnen gern ausschreibung@ewde.de aus der Personalabteilung.

Vielfalt ist uns wichtig. Wir freuen uns über Bewerbungen von Menschen ungeachtet ihrer ethnischen, nationalen oder sozialen Herkunft, des Geschlechts, einer Behinderung, des Alters oder ihrer sexuellen Identität.

Wir suchen Mitarbeitende, die sich mit ihrem Werteverständnis und ihren Kompetenzen bewusst in einer christlichen Organisation einbringen möchten. Wir freuen uns, wenn Sie Ihre Religions- und Konfessionszugehörigkeit in Ihren Bewerbungsunterlagen angeben.

Die Vergütung erfolgt in Anlehnung an den TVöD, Entgeltgruppe 11 nach der Dienstvertragsordnung der Evangelischen Kirche in Deutschland (DVO.EKD).

Bitte bewerben Sie sich bis zum **08. November 2024** unter dem folgenden Link:
<https://ewde.hr4you.org/job/view/1580>