



Verwaltung online gestalten und Behördenkontakte für alle Bürger*innen optimieren - werden Sie Teil unseres Teams, um diese Vision mit Ihren Ideen wahr werden zu lassen. Um die Vorgaben aus dem E-Government-Gesetz des Landes Berlin umzusetzen, wird das ITDZ Berlin weiter stark wachsen und bietet vielfältige Aufgaben in unterschiedlichsten Unternehmensbereichen.

Für die Abteilung Service Center Verwaltung suchen wir ab sofort tatkräftige Unterstützung:

Systemplaner (m/w/d)

(Entgeltgruppe 13 bis 14 TV-L)

Das bieten wir Ihnen

- Raum für eigenverantwortliche Entscheidungen und die Chance, Innovationen für die Berliner Verwaltung zu gestalten
- Transparente Ziele und eine kollegiale Arbeitsatmosphäre
- Zahlreiche individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten und regelmäßige Teamevents
- Gesundes Arbeiten, Sportangebote und ausgewogene Ernährung im hauseigenen Bistro
- Familienfreundliche und flexible Arbeitszeitgestaltung (Gleitzeit, Teilzeit, Homeoffice)
- BVG-Firmenticket und wetterfester Fahrradstellplatz

Diese spannenden Aufgaben erwarten Sie bei uns

- Sicherstellung des störungsfreien Betriebes des Basisdienstes „Vermittlung und Auskunft“: Infrastruktur und Applikationen, insbesondere für TK/ACD-Anlage, SDS/IVR, Ticket-, Knowledge- und Personaleinsatzplanungssysteme
- Planung und Design neuer sowie stetige Optimierung bestehender Prozesse
- Konkrete Einführung von Betriebsabläufen, Dokumentation, Handlungsanweisungen für die Administratoren
- Eigenverantwortliche Koordination von Kunden sowie internen und externen Servicepartnern

Das bringen Sie mit

- Sie haben ein einschlägiges wissenschaftliches Hochschulstudium (z.B. Informatik, Wirtschaftsinformatik / BWL) erfolgreich abgeschlossen oder gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen aufgrund langjähriger nachgewiesener praktischer Berufstätigkeit in der Planung, Implementierung und Betrieb von Verfahren gesammelt
- Sie haben fundierte Kenntnisse bezüglich IT-Prozessen und Betriebsabläufen nach ITIL
- Wünschenswerterweise verfügen sie über fundierte Kenntnisse oder Erfahrungen im Betrieb von IP-gestützten TK- und ACD-Anlagen sowie CRM- und Sprachdialog-Systemen in Service Centern
- Sie überzeugen mit Ihrer Kommunikationsstärke und Teamfähigkeit und arbeiten auch bei hoher Belastung die nstleistungs- und lösungsorientiert

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Bei dieser Ausschreibung sind wir auf der Suche nach Personen mit verschiedenen Erfahrungshorizonten und unterschiedlichen formellen Qualifikationen. Gemeinsam mit Ihnen ermitteln wir, in welcher Position mit entsprechender Vergütung im ITDZ Berlin Sie Ihre Kompetenzen am besten einbringen können. Es besteht die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung.

Bitte nutzen Sie für Ihre aussagefähige Bewerbung **ausschließlich** das Stellenportal des öffentlichen Dienstes „Interamt“ unter <https://www.interamt.de/koop/app/stelle?id=533334> und übermitteln diese zur **Kennziffer 114/2019** bis zum **17. September 2019** an das ITDZ Berlin. Aus Gründen der Datensicherheit können Bewerbungen, die per E-Mail eingehen, leider nicht für den Auswahlprozess berücksichtigt werden.

Wir fördern ein Arbeitsumfeld der Chancengleichheit und gegenseitigem Respekt. Wir glauben, dass die Vielfalt unserer Mitarbeitenden ein treibender Erfolgsfaktor ist und freuen uns über Bewerbungen von Menschen unabhängig von Geschlecht, ethnischer, sozialer und nationaler Herkunft, Religion, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung und Familienstand. Bei uns zählen Ihre Erfahrungen, Qualifikationen und Ihre Motivation mit uns die Veränderung der digitalen Verwaltung zu gestalten und zu leben.

Fragen oder weitere Anliegen beantwortet Ihnen gern unser Recruiting-Team unter der Telefonnummer 030 / 90222 5544 oder per E-Mail unter jobs@itdz-berlin.de.