



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 suchen wir ab sofort tatkräftige Unterstützung:
Agenten für den Auskunfts- und Vermittlungsservice im Inbound (m/w/d)
 (Entgeltgruppe 5 TV-L)

Das bieten wir Ihnen

- Spielraum 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)
- Zuschuss zum BVG-Ticket und wetterfester Fahrradstellplatz

Diese spannenden Aufgaben erwarten Sie bei uns

- Entgegennahme von Telefon-, Ticket- und E-Mailanfragen für die Kunden des Service Center
- Identifizierung und Beantwortung der Anfragen mittels Nutzung des eingesetzten Wissensmanagementsystems und elektronischem Telefonbuch
- Vereinbarung von Terminen über das Zeitmanagementsystem
- Dokumentation und Kategorisierung der Anfragen im entsprechenden System
- Weiterleitung von nicht beantworteten Anfragen telefonisch und/oder elektronisch sowie Vermittlung von Anrufen
- Einarbeitung in neue/zeitlich begrenzte Themengebiete, Kampagnen bzw. Projekte

Das bringen Sie mit

- Sie verfügen über eine abgeschlossene Berufsausbildung
- Sie konnten bereits Erfahrungen im Callcenter Bereich sammeln und sind mit den branchenspezifischen Prozessen und Arbeitsabläufen vertraut
- Sie sind versiert im Umgang mit dem PC und dem Betriebssystem Windows und beherrschen die Anwendung von Callcenter Desktop Applikationen (Contact Management, Wissensdatenbanken, Intranet/Internet, E-Mail etc.)
- Sie besitzen eine hohe Lernbereitschaft und Einfühlungsvermögen, sind belastbar und zeigen eine hohe Kommunikations-, Kooperationsfähigkeit und Dienstleistungsorientierung
- Sie überzeugen durch fehlerfreie Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, eine sehr gute Gesprächsführung und gutes sprachliches Ausdrucksvermögen sowie durch eine angenehme Telefonstimme
- Sie sind versiert im Umgang mit Wissensmanagement und Recherchetechniken
- Gute Kenntnisse der aufbau- und ablauforganisatorischen Strukturen der Berliner Verwaltung runden Ihr Profil ab
- Das Einverständnis zur flexiblen Arbeitszeit während unserer Servicezeiten von derzeit 07.00 bis 18.00 Uhr (Montag bis Freitag) wird vorausgesetzt

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Nutzen Sie für Ihre aussagefähige Bewerbung **ausschließlich** das Stellenportal des öffentlichen Dienstes „**Interamt**“ unter <https://www.interamt.de/koop/app/stelle?id=485915> und übermitteln diese zur **Kennziffer 127/2018** bis zum **13. Januar 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. Es besteht die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung.

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.

