

Anforderungsprofil IT-Mitarbeiter:in im Help-/Service-Desk	Stand: März 2024 Ersteller/in: FM IT 1 (BearbeiterZ)
---	--

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

Dienststelle:
Bezirksamt Charlottenburg-Wilmersdorf
von Berlin
Abteilung Stadtentwicklung,
Liegenschaften und IT
SE Facility Management
FB Informationstechnik

**1. Beschreibung des Arbeitsgebietes:
(ggf. Aufgabenanalyse und Text GVPL)**

1st/2nd Level-Support (30%)

- telefonischer und persönlicher IT-Support
- Anlaufstelle für eingehende Service-Requests im Bereich First- und Second-Level-Support inkl. Controlling und Qualitätssicherung
- Anlaufstelle für Anfragen aus dem und in das ITDZ Berlin inkl. Controlling und Qualitätssicherung
- Annahme, Klassifizierung und Dispatching von Incident-, Service- und Change-Meldungen gemäß ITIL-Richtlinien
- Kommunikationsschnittstelle zwischen den Anwendenden und den weiteren Support-Teams
- technischer Betrieb der Systeme inkl. Koordination der Ressourcenausstattung und Wartungsarbeiten
- Betreuung der IT-Anwendenden und deren Hard- und Software-Ausstattung
- Analyse, Behebung und Dokumentation von Fehlern im HelpDesk
- Pflege der Wissensdatenbank
- Durchführung eines IT-HelpDesk-Controllings anhand von IT-Kennzahlen
- Datenbankpflege und Auswertungen

IT-Infrastrukturbetreuung (40%)

- Arbeitsplatzaufbau/-änderung des IT-Equipments
- Installation, Konfiguration und Betrieb von Hardware und Basisdiensten
- Verwaltung von Nutzerkonten und Zugriffsrechten
- Inventarisierung von Hard- und Software

- Beratung der Anwendenden bzgl. vom ITDZ bereitgestellte Hard- und Softwareauswahl

Windows-/Office-Administration (30%)

- Administration von MS Windows-Servern und -Clients
- Installation von MS Windows-Betriebssystemen und MS Office-Paketen
- Planung, Testing und Rollout von Updates für MS Windows-Betriebssysteme und MS Office-Pakete
- Softwareverteilung auf Basis von Gruppenrichtlinien
- Anpassung der Hardware, des MS Windows-Betriebssystems sowie des MS Office-Pakets an von SenInnDS vorgegebene Sicherheitseinstellungen
- Unterstützung der Geschäftsprozesse durch Gewährleistung einer strukturierten Roadmap-Planung
- Dokumentation von Gruppenrichtlinien, Sicherheitseinstellungen, standardisierten Imageinhalten und Rollout-Ständen
- Unterstützung des IT-Helpdesk bei der Problemanalyse in Bezug auf Problemen mit Software-Paketen und/oder Betriebssystem-/Office-Installationen
- Konzeption und Pflege des Active Directory

Bewertung: E9B Fgr. o. Teil II Abs. 11 der Anlage A zum TV-L

2. Formale Anforderungen

Ausbildung zur/zum IT-Systemkauffrau/-mann oder Informatikkauffrau/-mann oder IT-Systemelektroniker/in oder Fachinformatiker/in oder sonstige Beschäftigte, die auf Grund gleichwertiger Fähigkeiten und ihrer Erfahrungen entsprechende Tätigkeiten ausüben

und

sehr gute Kenntnisse mit MS-Windows Betriebssystemen und MS Office-Paketen, in der Installation, Softwareverteilung und Administration.

Wünschenswert ist zusätzlich eine Zertifizierung im Windows-Umfeld (MCSA, MCITP, MCSA).

Gewichtungen entfallen hier

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
		4	3	2	1
3.1. Fachkompetenzen					
3.1.1	Kenntnisse von MS-Betriebssystemen	X			
3.1.2	Kenntnisse von MS-Office-Paketen	X			
3.1.3	Kenntnisse in Hard- und Software		X		
3.1.4	Kenntnisse in Informationssicherheit und Datenschutz		X		
3.1.5	Kenntnisse zu Ticketsystemen/Service-Desk-Systemen	X			
3.2	Persönliche Kompetenzen				
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit (ehemals Belastbarkeit, Leistungsfähigkeit, Lernbereitschaft, Selbstständigkeit und Engagement) ► Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert und überlegt zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.		X		
	• erkennt eigenen Fortbildungsbedarf, hält eigenes Wissen auf dem neuesten Stand				
	• zeigt Flexibilität im Arbeitsprozess				
	• denkt und handelt prozessorientiert und kreativ				
	• erledigt und löst Aufgaben und Fragestellungen in Eigeninitiative				
	• akzeptiert kurzfristige Veränderungen, bewältigt bei gleichbleibend guter Qualität große Arbeitsmengen, auch unter Druck (hohe Stresstoleranz)				
3.2.2	Organisationsfähigkeit (ehemals Auffassungs- und Urteilsvermögen) ► Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.		X		
	• erfasst und durchdenkt Sachverhalte schnell und folgerichtig, priorisiert sie				
	• kann Aufgaben in Arbeitsschritte unter Beachtung der Zeitvorgaben einteilen, behält das Wesentliche im Blick				

*) 4 unabdingbar

3 sehr wichtig

2 wichtig

1 erforderlich

	<p>► Erläuterung der Begriffe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen 	Gewichtungen			
		4	3	2	1
	<ul style="list-style-type: none"> • begründet Sachverhalte fach- und ressortübergreifend, erkennt Zusammenhänge und Vernetzungen 				
3.2.3	<p>Ziel- und Ergebnisorientierung (ehemals Wirtschaftliches Handeln, zweckmäßiges Handeln, Controlling)</p> <p>► Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisiert und bearbeitet vorausschauend Aufgaben nach Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten/Soll-Ist-Analyse • wägt Vor- und Nachteile von Entscheidungen und Alternativen ab, setzt Prioritäten • handelt wirtschaftlich und effizient bezogen auf die Zeit- und Arbeitsabläufe • steuert, unterstützt und überprüft den Zielerreichungsprozess, wertet dabei Zwischenergebnisse aus 		X		
3.2.4	<p>Entscheidungsfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • entscheidet zeitnah und nachvollziehbar • übernimmt Verantwortung für eigene Entscheidungen/Ergebnisse und vertritt sie vor Dritten • trifft Entscheidungen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen • erkennt und wägt Konsequenzen verschiedener Entscheidungsalternativen ab 			X	
3.2.5	<p>Zeitmanagement (ehemals Zeiteinteilung)</p> <p>► Fähigkeit, Arbeitsergebnisse termingerecht zu erbringen</p> <ul style="list-style-type: none"> • legt Arbeitsergebnisse zu den vorgegebenen/vereinbarten Terminen bzw. zu einem für den Arbeitsablauf zweckmäßigen Zeitpunkt vor ... • bedient sich zur Verfügung stehender Organisationsinstrumente zur Zeiteinteilung und Überwachung • plant frühzeitig, realistisch und erkennt und meldet rechtzeitig Terminkonflikte • ... 			X	
3.2.6	<p>Verhandlungsgeschick, Durchsetzungsvermögen</p> <p>► Fähigkeit, den eigenen Standpunkt sachlich und konsequent zu vertreten und andere davon zu überzeugen</p> <ul style="list-style-type: none"> • überzeugt durch Argumente und so, dass andere die eigenen Ideen, Ziele, Vorschläge übernehmen • strukturiert das Gespräch, setzt sich ein Verhandlungsziel und sichert Ergebnisse • vertritt sachlich und konsequent den eigenen Standpunkt, bleibt am Ziel • drückt Positives und Negatives klar aus 		X		

*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich

	<p>► Erläuterung der Begriffe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raum für stellenbezogene Operationalisierungen 	Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.3	Sozialkompetenzen				
3.3.1	<p>Kommunikationsfähigkeit (+ ehemals Ausdrucksweise)</p> <p>► Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • hält Blickkontakt, ist körperlich zugewandt • bleibt ruhig, gelassen und beherrscht • setzt sich auch mit unbequemen Themen auseinander • spricht deutlich und fließend, äußert sich adressatengerecht • argumentiert verständlich, gliedert klar, bleibt beim Thema 	X			
3.3.2	<p>Kooperationsfähigkeit (ehemals Konfliktfähigkeit und Teamfähigkeit)</p> <p>► Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • macht Entscheidungen transparent, erklärt und begründet sie • hält Vereinbarungen ein, öffnet Handlungsspielräume und begründet ggf. abweichende Entscheidungen • erkennt Konflikte als Voraussetzung für Weiterentwicklung und Wachstum • trägt Kritik sachlich vor (zeitnah, verhaltensnah, konkret) • erkennt, wodurch Konflikte entstehen und strebt konstruktive Lösungen an, sucht nach Kompromissen/Konsens 			X	
3.3.3	<p>Dienstleistungsorientierung (ehemals Kundenorientierung)</p> <p>► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kunden zu begreifen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • verhält sich Kundinnen und Kunden gegenüber freundlich und aufgeschlossen • begreift die Arbeit als Dienstleistung/Service, geht auf die Bedürfnisse und Wünsche der Kundinnen und Kunden ein, nimmt deren Probleme ernst • informiert transparent und erläutert Entscheidungsgründe verständlich 	X			

	<p>► Erläuterung der Begriffe</p> <p>● Raum für stellenbezogene Operationalisierungen</p>	Gewichtungen			
		4	3	2	1
3.3.4	<p>Diversity-Kompetenz (ehemals Gender Kompetenz)</p> <p>► Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u.a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.</p>			X	
	<p>● wendet Kenntnisse des Antidiskriminierungsrechts und entsprechender Fördergesetze an (u.a. AGG, LADG, VV Inklusion)</p>				
	<p>● ist bereit, gewohntes Denken und eigene Verhaltensweisen zu hinterfragen und zu verändern.</p>				
	<p>● berücksichtigt die unterschiedlichen Lebens- und Bedarfslagen von Menschen in der Aufgabenwahrnehmung</p>				
3.3.5	<p>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz (ehemals Interkulturelle Kompetenz gemäß § 4 PartIntG)</p> <p>► Fähigkeit, bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen, teilhabebemehende Auswirkungen erkennen und überwinden zu können.</p>			X	
	<p>● weiß um und berücksichtigt die Vielfältigkeit der Lebenssituationen, Lebensstile und Erfahrungen von Menschen mit Migrationsgeschichte</p>				
	<p>● ist offen und respektvoll gegenüber Menschen unterschiedlicher Herkunft und Prägung und reflektiert diese sowie eigene Denkmuster</p>				
	<p>● pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit Migrationsgeschichte</p>				
3.3.6	<p>Teamfähigkeit</p> <p>► Fähigkeit, mit anderen zielorientiert und ggf. unterstützend zusammenzuarbeiten; Teamentscheidungen herbei zu führen und zu akzeptieren.</p>	X			
	<p>● akzeptiert Ideen, Ansichten und Vorgehensweisen sowie Entscheidungen von Teammitgliedern</p>				
	<p>● fördert die sachliche und persönliche Zusammenarbeit im Team</p>				
	<p>● verhält sich kollegial und hilft anderen</p>				
	<p>● verhält sich offen und agiert transparent</p>				

*) 4 unabdingbar 3 sehr wichtig 2 wichtig 1 erforderlich