

# Anforderungsprofil

Stand: 09/2024

Ersteller/in (Stellenzeichen): VII AbtL  
(komm.)

Die grau unterlegten Felder markieren den verbindlichen Teil des Anforderungsprofils.

## Dienststelle:

Senats Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie

1.

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

#### **VII C 1.13 - 1.14 :**

#### **Mitarbeit im Service Desk (SSZB) inklusive 3rd Level Support**

##### 1st Level Support

- Annahme und Qualifizierung von Störungsmeldungen, Serviceanfragen, Anforderungen und Informationen
- Fehlerbeseitigung in einfachen Fällen gemäß Service Items
- Ticketübergabe an zuständige Stellen
- Ticketmonitoring

##### 2nd Level Support

- Mitarbeit in Fach- und Projektteams (z. B.: Berliner LUSD, ZSVU)
- Fehlerbeseitigung in mittleren und schwierigen Fällen gemäß Service Items
- Beratung und Unterstützung bei der Nutzung von Diensten und Fachverfahren
- Benutzer- und Passwortverwaltung von Diensten und Fachverfahren

##### 3rd Level Support

- Bearbeitung von technischen Kundenanfragen im 3rd Level der Berliner LUSD (inklusive LUSD-Funktionen im Berliner Schulportal)
- Dokumentation und Klassifikation über ein Ticketsystem
- Erstellung von Anleitungen und sonstigem Content in Wissensdatenbanken und Support-Tools im Rahmen eines erweiterten Supportangebots
- Unterstützung des Fachteams der LUSD im Anforderungsmanagement
- Vor-Ort-Coaching von Software-Endanwendenden (z. B. Schulpersonal in der Schule)
- Übernahme von Schulungen in Schulungsräumen und vor Ort (z. B. Schulen, Schulämtern)

	<p>Registrierungsagentur (RA)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeit im Teilnehmerservice der RA</li> <li>• Antragsbearbeitung, Bereitstellung, Störungsbeschreibung, Überwachung sowie Sperrung von Zertifikaten</li> <li>• Multiplikator/in für Informationen über die allgemeine Entwicklung der IT-Sicherheit und des Datenschutzes</li> </ul> <p>Inventarmanagement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassung der Schulverwaltungshardware</li> <li>• Pflege des erfassten Inventars über den gesamten Lebenszyklus</li> <li>• Mitarbeit bei Beschaffungsprozessen</li> <li>• Mitarbeit im Bestell- und Versandprozess von Druckerzubehör</li> </ul> <p>Redaktionelle Aufgaben für die Innen- und Außendarstellung des SSZB</p>
--	---

<b>2.</b>	<p><b>Formale Anforderungen</b></p> <p>Für Beamtinnen und Beamte: Erfüllung der laubahnrechtlichen Voraussetzungen für das zweite Einstiegsamt in der Laufbahngruppe 1 des allgemeinen Verwaltungsdienstes</p> <p>Für Tarifbeschäftigte: Erfolgreicher Abschluss einer Ausbildung als Verwaltungsfachangestellte/r, Kauffrau/mann für Büromanagement, Kauffrau/mann für Bürokommunikation, Bürokauffrau/mann, Fachangestellte/r für Bürokommunikation, Rechtsanwalts-/Notariatsfachangestellte, Facharbeiter/in für Schreibtechnik oder einer Berufsausbildung im IT-Bereich (z.B. Fachinformatiker für Systemintegration)</p> <p>bzw. vergleichbare Kenntnisse und Erfahrungen durch eine mind. dreijährige Tätigkeit in einer IT-Hotline/Service Desk, davon mind. ein Jahr im 2nd Level Support der Berliner LUSD</p>
-----------	--

Gewichtungen entfallen hier

3. Leistungsmerkmale		Gewichtungen *			
3.1. Fachkompetenzen		4	3	2	1
3.1.1	Kenntnisse des Aufbaus und der Funktionen der Berliner LUSD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.2	Kenntnisse des Aufbaus und der Funktionen des Berliner Schulportals	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3	Kenntnisse des Aufbaus und der Funktion der eingesetzten Hardware (z. B.: PC, Drucker, Clients...)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.4	Kenntnisse im IT-Service Desk	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.5	Kenntnisse von MS Windows , MS Office und Netzwerkinfrastrukturen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.6	Kenntnisse der gängigen Browser (z. B. Firefox, IE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.7	Kenntnisse im Umgang mit der Datenbankpflege (CMDB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.8	Kenntnisse zum Datenschutz und -sicherheit (z. B. BSI-Grundschutz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.9	Kenntnisse der Berliner E-Government-Strategie (BEGS) des Landes Berlin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.10	Kenntnisse im Vergaberecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3.1.11	Kenntnisse über den Aufbau und der Ablauforganisation der Berliner Verwaltung und des Berliner Schulsystems	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erläuterung der Begriffe</li> <li>• Raum für stellenbezogene Operationalisierungen</li> </ul>	<b>Gewichtungen*</b>			
		4	3	2	1
<b>3.2</b>	<b>Persönliche Kompetenzen</b>				
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsfähigkeit ▶ Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• bewältigt wechselnde Arbeitsinhalte und Situationen und reagiert auf kurzfristige Veränderungen souverän				
	• stellt sich veränderten Anforderungen/Entwicklungen und passt eigene Kenntnisse entsprechend an				
	• agiert problemlösungsorientiert, passt das eigene Handeln an veränderte Bedingungen an				
3.2.2	Organisationsfähigkeit ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• überblickt Zusammenhänge und strukturiert komplexe Sachverhalte/Fragestellungen klar, übersichtlich und nachvollziehbar				
	• plant Maßnahmen und überwacht deren Ablauf				
	• handelt systematisch und strukturiert				
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung ▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	• richtet die Arbeitsorganisation auf die zu erreichenden Ziele aus				
	• strukturiert die Aufgabenbearbeitung (Vorgehen und Ziele)				
	• steuert Arbeitsprozesse ergebnis- und zielorientiert				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Erläuterung der Begriffe</li> <li>• Raum für stellenbezogene Operationalisierungen</li> </ul>	<b>Gewichtungen*</b>			
		4	3	2	1
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezieht alle zur Verfügung stehenden Informationen in die Entscheidungsvorbereitung mit ein</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennt und wägt die Konsequenzen verschiedener Entscheidungsalternativen ab</li> <li>• trifft auch in schwierigen Situationen klare Entscheidungen und übernimmt Verantwortung für diese</li> </ul>				

<b>3.3</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>				
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hört aktiv zu, reflektiert und lässt ausreden</li> <li>• spricht und schreibt adressatenorientiert nachvollziehbar, stellt sich auf den Gesprächspartner (m/w/d) ein</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gibt Informationen aktuell, umfassend, gezielt und verständlich weiter</li> </ul>				

3.3.2	Kooperationsfähigkeit	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fähigkeit, sich konstruktiv respektvoll mit anderen auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten; Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geht mit Konflikten konstruktiv um, nimmt sachliche Kritik nicht persönlich, verhält sich kollegial</li> <li>• arbeitet vertrauensvoll und konstruktiv mit anderen zusammen</li> <li>• unterstützt andere mit Informationen/der Weitergabe von Wissen</li> </ul>				

	<p>► Erläuterung der Begriffe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Raum für stellenbezogene Operationalisierungen</li> </ul>	Gewichtungen*			
		4	3	2	1
3.3.3	<p>Dienstleistungsorientierung</p> <p>► Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für den externen und internen Kundenkreis zu begreifen.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verhält sich im Kundenkontakt freundlich und aufgeschlossen</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutert Entscheidungen und Verfahrensabläufe nachvollziehbar</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• berät sachlich und zeigt mögliche Alternativen auf</li> </ul>				

3.3.4	<p>Diversity-Kompetenz</p> <p>► Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u. a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfslagen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt Einfühlungsvermögen für die Empfindungen und Bedürfnisse anderer</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vermeidet Generalisierungen und Stereotype</li> </ul>				

3.3.5	<p>Migrationsgesellschaftliche Kompetenz</p> <p>► umfasst die Fähigkeit gemäß § 3 Abs. 4 PartMigG</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können,</li> <li>2. die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehende teilhabehemmende Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie</li> <li>3. insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln.</li> </ol>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennt und berücksichtigt besondere Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte bspw. bzgl. Aufenthalt, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geht konstruktiv mit Bedürfnissen, Werten und Erwartungen von Menschen mit migrationsgeschichtlichem Hintergrund um</li> </ul>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigt die Belange von Menschen mit Migrationsgeschichte und richtet die Aufgabenwahrnehmung bedarfs- und zielgruppengerecht aus</li> </ul>				