

Dienststelle:  
Die Präsidentin des  
Kammergerichts  
Verwaltungsabteilung Dezernat X  
„Angelegenheiten der  
Informationstechnik in der  
ordentlichen Gerichtsbarkeit  
(IToG)“

## Anforderungsprofil

(Beschreibung der Stellenanforderungen)

<u>Stelle / Arbeitsgebiet:</u>  <b>User-Help-Desk (AnITA) - Hotline</b> a) User-Help-Desk (AnITA) Hotline b) ProFiskal Passwort- und Nutzerverwaltung c) Administration der speziellen Personen in forumSTAR  Tarifbeschäftigte/r, Entgeltgruppe 8 der Entgeltordnung zum TV-L, Teil II, Abschnitt 11	<b>Stand:</b>  März 2025
---	--------------------------------

### A. Formale Voraussetzungen:

- erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung mit IT-Bezug, z. B. Fachinformatiker/in für Systemintegration oder gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen aufgrund entsprechender Tätigkeiten oder
- gründliche und vielseitige IT-Fachkenntnisse

<b>B. Anforderungen</b>	
<b>I. Fachkompetenzen:</b>	<b>Gewichtung* 1 - 4</b>
Vertiefte Kenntnisse über <ul style="list-style-type: none"> <li>IT-Infrastruktur in der ordentlichen Gerichtsbarkeit des Landes Berlin, IT-Landschaft und IT-Organisation der ordentlichen Gerichtsbarkeit des Landes Berlin (z.B. ITIL®)</li> <li>Instrumente der Telefon- und Internetrecherche</li> </ul>	3
Grundkenntnisse über <ul style="list-style-type: none"> <li>Standardsoftware/-applikationen (insbes. Windows einschließlich aktuelle Betriebssysteme, Microsoft Office, SBC [Citrix Terminalserver], Webdienste)</li> <li>Standardhardware (z.B. Notebooks, Handys, Clients, Drucker)</li> </ul>	4
Grundkenntnisse über <ul style="list-style-type: none"> <li>Fachverfahren (z. B. AuLAK, forumSTAR, solumSTAR, AuREG, ProFiskal inkl. Nutzerverwaltung, eRV/eAkte)</li> <li>Netzwerktechnik (z. B. LAN, WLAN, VPN)</li> <li>Grundlagen der Fach- und Rechtskenntnisse (z. B. BGB, ZPO, FamFG, StPO, InsO, BRAO, Kanzleianweisung)</li> </ul>	3
Grundkenntnisse über <ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbauorganisation und Geschäftsprozesse der Justiz inkl. Justizverwaltung der ordentlichen Gerichtsbarkeit des Landes Berlin</li> <li>einschlägige Bearbeitungsstandards (z. B. Gemeinsame Geschäftsordnung der Berliner Verwaltung [GGO I], Aktenordnung [AktO], Geschäftsordnungsvorschriften [GOV])</li> <li>Datenschutz (z. B. Berliner Datenschutzgesetz (BInDSG), Bundesdatenschutzgesetz (BSDG), IT-Grundschutz des BSI (BSI Standard)</li> <li>Fachkonzepte und Leitlinien (z. B. SAFE)</li> <li>Verfahrensabläufe der unterschiedlichen Verfahrensarten (z. B. Zivil, Insolvenz, Vollstreckung, Straf, Betreuung, Nachlass)</li> </ul>	2
<b>II. Außerfachliche Kompetenzen:</b>	
<b>1. Leistungsverhalten</b>	
<b>Abstraktionsvermögen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>erkennt Zusammenhänge zwischen verschiedenen Anfragen</li> <li>strukturiert die Wissensdatenbank</li> <li>leitet allgemeine Regeln und Ziele aus der Betrachtung von Einzelfällen ab</li> </ul>	3
<b>Belastbarkeit / Stresstoleranz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>arbeitet unter Stress konstant und ergebnisorientiert</li> <li>arbeitet strukturiert die eingehenden Anfragen ab</li> <li>überträgt Belastungsspitzen weder zeitlich noch personell</li> </ul>	4
<b>Entscheidungsfähigkeit / Urteilsvermögen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ermittelt die zur Entscheidung notwendigen Informationen</li> <li>bezieht alle zur Verfügung stehenden Informationen zur Entscheidungsvorbereitung</li> <li>entscheidet sachgerecht, nachvollziehbar und zügig</li> </ul>	3

1. Fortsetzung Leistungsverhalten	Gewichtung* 1 - 4
<b>Lernbereitschaft und Lernfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• überprüft eigenes Denken und Handeln</li> <li>• überträgt auch Erfahrungen und Erkenntnisse, die er / sie nicht am Arbeitsplatz gewonnen hat</li> <li>• erkennt eigenen Fortbildungsbedarf und nimmt aktiv an Fortbildungen teil (Eigeninitiative)</li> </ul>	2
<b>Persönliche Flexibilität</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zeigt Flexibilität im Arbeitseinsatz</li> <li>• kann bei kurzfristigen Veränderungen improvisieren</li> <li>• löst sich bei Bedarf von gewohnten Denk- und Handlungsweisen</li> </ul>	3
<b>Prioritätensetzung / Organisationsfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• konzentriert sich auf das Wichtige und Wesentliche</li> <li>• organisiert den Arbeitsplatz einschließlich der Wissensdatenbank übersichtlich</li> <li>• stellt notwendige Informations- und Kommunikationswege sicher</li> </ul>	3
<b>Verantwortungsbereitschaft / Selbständigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handelt zielorientiert</li> <li>• entscheidet gewissenhaft</li> <li>• nutzt Ermessensspielräume</li> </ul>	3
2. Sozialverhalten	
<b>Anpassung an die Gegebenheiten des Arbeitsumfeldes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verhält sich kollegial und hilfsbereit</li> <li>• wirkt an der Arbeitsorganisation mit</li> <li>• arbeitet nachvollziehbar (z. B. in Vertretungsfällen)</li> </ul>	2
<b>Kritik- und Konfliktfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lässt sich konstruktiv auf Konflikte ein, sucht nach tragfähigen Kompromissen / Konsens und reagiert emotional und sachlich angemessen</li> <li>• lässt Kritik zu und äußert sachliche Kritik</li> <li>• akzeptiert andere Meinungen</li> </ul>	3
<b>Teamfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeitet vertrauensvoll und konstruktiv mit anderen zusammen</li> <li>• verhält sich offen, berechenbar und hilfsbereit</li> <li>• hält Regeln der Zusammenarbeit ein</li> </ul>	4
3. Adressaten- und kundenorientiertes Verhalten	
<b>Kundenorientiertes Verhalten (im telefonischen Umgang)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ist bereit, einen Dienst zu erbringen</li> <li>• prüft und hinterfragt Anliegen der Anwender / Kunden</li> <li>• richtet die Arbeit systematisch am Anwender- / Kundeninteresse aus</li> </ul>	4
<b>Kommunikationsfähigkeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hört aktiv zu und lässt aussprechen, fragt nach</li> <li>• benutzt adressatengerechte Sprache</li> <li>• gibt Informationen aktuell, umfassend, gezielt und verständlich weiter</li> </ul>	3
<b>Ausdrucksvermögen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vermag die eigenen Gedanken mündlich und schriftlich flüssig und verständlich darzustellen</li> <li>• stellt sich auf die Sprachebene der Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen ein</li> <li>• bereitet Informationen ziel- und adressatengerecht auf</li> </ul>	3

\* 1 = weniger wichtig 2 = wichtig 3 = sehr wichtig 4 = unabdingbar