



Die Polizei Berlin, Ihre moderne Hauptstadtpolizei.

Werden Sie jetzt Teil unseres Teams und arbeiten Sie mit mehr als 27.000 Kolleginnen und Kollegen gemeinsam in verschiedensten Berufs- und Fachrichtungen für die Sicherheit Berlins.

Sachbearbeiterin/Sachbearbeiter Service Desk (w/m/d)

Kennzahl: 2-156-24

Diese Aufgaben erwarten Sie...

- Nutzung diverser Management-Software zur Überwachung von Betriebszuständen oder zur anlassbezogenen Prüfung der Funktionsfähigkeit der IuK-Systeme im Rahmen der Störungsbearbeitung;
- Beratung und Unterstützung der Anwendenden im Umgang mit IuK-Technik, zu Standard-Software und polizeilichen Großverfahren sowie im Umgang mit der ITSM-Lösung;
- Weiterleitung von technischen Störungen und speziellen Fragen von Anwendenden an zuständige Fachbereiche oder externe Firmen oder Behörden;
- Beurteilung von Störungsursachen und -auswirkungen und Veranlassung entsprechender Maßnahmen bei den zuständigen Stellen;
- Auskunftsdienst bei geplanten oder störungsbedingten, länger andauernden Systemunterbrechungen sowie zu Zuständigkeiten, Abläufen und Ansprechpartnern;
- zentrale Verwaltung und Koordinierung aller Maßnahmen zur Behebung von IuK-Störungen und Serviceanfragen in Zusammenhang mit den Fachbereichen und externen Firmen.

Über die formalen Voraussetzungen hinaus verfügen Sie über:

- Kenntnisse in der Bürokommunikationssoftware MS Office;
- umfangreiche praktische Erfahrungen in der telefonischen Anwenderbetreuung;
- grundlegende Kenntnisse im Bereich der Telekommunikations- und Netzwerktechnik, über PC-Hardware und periphere Geräte sowie Netzwerkkomponenten;

- umfassende Kenntnisse über die Aufbauorganisation der Polizeibehörde, der IT-Organisation und -abläufe sowie der Zusammenarbeit zwischen den IuK-Koordinierungsstellen und der Dir ZS IKT;
- Kenntnisse der ITIL-Grundlagen sind wünschenswert.

Darüber hinaus wünschen wir uns: *(Hinweis: führt nicht zum Ausschluss aus dem Verfahren)*

- ein hohes Verantwortungsbewusstsein, eine gute Auffassungsgabe und die Fähigkeit, vorausschauend zu denken und Informationen zu koordinieren;
- Sie sind kommunikativ, arbeiten gerne mit Menschen zusammen und möchten Ihre zielorientierte Arbeitsweise in unser Team einbringen. Der Wissenstransfer innerhalb des Teams sollte für Sie eine Selbstverständlichkeit sein;
- Sie können Kunden am Telefon zielorientiert beraten und Lösungswege anbieten;
- eine hohe Auffassungsgabe sowie gut ausgeprägte verbale und schriftliche Ausdrucksfähigkeit ist u. a. für die Erfassung von Störungen und Serviceanfragen sowie für den Auskunftsdienst erforderlich;
- Flexibilität und Belastbarkeit sind kein Fremdwort für Sie;
- zu Ihren Stärken gehört eine gute Entscheidungsfähigkeit und ausgeprägte Eigenverantwortlichkeit;
- eine hohe Dienstleistungsorientierung rundet Ihr Profil ab.

Wir bieten Ihnen...

- eine interessante, abwechslungsreiche, eigenverantwortliche und anspruchsvolle Tätigkeit, mit der Sie einen wichtigen Beitrag zur Funktionsfähigkeit der Polizei Berlin leisten;
- die Möglichkeit, als Teil einer vielfältigen und toleranten Verwaltung in einer weltoffenen Stadt die Zukunft mitzugestalten;
- Unterstützung bei der Einarbeitung durch ein erfahrenes Team;
- die Möglichkeit, Ihre persönlichen und fachlichen Kompetenzen durch individuelle und bedarfsorientierte Qualifizierungs- und Personalentwicklungsmaßnahmen weiter zu entwickeln und so Karrieremöglichkeiten für sich zu eröffnen;
- die Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Pflege durch flexible Arbeitsmodelle wie z. B. unterschiedliche Varianten der Teilzeitbeschäftigung und/oder ggf. Homeoffice im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten;
- 30 Urlaubstage im Jahr;
- ein betriebliches Gesundheitsmanagement mit vielfältigen Angeboten (z. B. kostenlose Gesundheitschecks, Gripeschutzimpfungen, sportliche Aktivitäten, Workshops);
- eine monatliche Hauptstadtzulage in Höhe von bis zu 150,00 € und/oder einen Zuschuss zum VBB-Firmenticket.

Bitte reichen Sie zu Ihrer Bewerbung folgende Bewerbungsunterlagen ein:

Bewerbungsanschreiben, Lebenslauf, Ausbildungsnachweis und/oder Qualifizierungsnachweise. Wünschenswert ist ein aktuelles Arbeitszeugnis. Bei einer eventuell vorliegenden Schwerbehinderung/Gleichstellung ein entsprechender Nachweis.

Alle Bewerbungsunterlagen sind in deutscher Sprache einzureichen. Es können nur Bewerbungen mit vollständig vorliegenden Unterlagen berücksichtigt werden. Bei im Ausland erworbenen Abschlüssen ist ein Nachweis über die Anerkennung und eine beglaubigte Übersetzung beizufügen.

Sie haben einen ausländischen Bildungsabschluss?

Bitte informieren Sie sich über die Anerkennung der Gleichwertigkeit mit einem deutschen Berufsausbildungs- oder Hochschulabschluss bei der Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen (ZAB) unter <http://www.kmk.org/zab/zentralstelle-fuer-auslaendisches-bildungswesen.html> sowie <http://anabin.kmk.org/anabin.html>.

Weitere Informationen zur ausschreibenden Dienststelle finden Sie unter:

www.polizei.berlin.de. Informieren Sie sich gerne unter [www.https://110prozent.berlin.de](https://110prozent.berlin.de) über die Polizei Berlin als Arbeitgeberin.

