Mitarbeiter:in IT-Support (m/w/d) - Störungsannahme / User Help Desk

Vollzeit/Teilzeit | unbefristet | EG 9a TV-L | Standort: Hannover

Aufgaben

Unser Team braucht Verstärkung

Werden Sie Teil unseres IT-Service-Teams: Im User Help Desk sind Sie die erste Anlaufstelle für unsere Anwender:innen, analysieren Störungen, finden Lösungen und sichern so einen reibungslosen IT-Betrieb.

Im Detail erwarten Sie folgende Tätigkeiten:

- **Störungs- und Änderungsmanagement:** Sie nehmen Störungen, Meldungen und Änderungswünsche entgegen und stellen deren Bearbeitung sicher.
- **Analyse und Sofortmaßnahmen:** Sie analysieren und bewerten eingehende Meldungen und beheben Probleme im First-Level-Service. Bei Bedarf leiten Sie Sofortmaßnahmen ein.
- **Anwendungsunterstützung:** Sie unterstützen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) im Bereich des Digitalfunks Niedersachsen kompetent bei allen Anwendungsfragen.
- **Betriebsinformationen:** Sie legen Betriebsinformationen an, bearbeiten sie und schließen diese nach erfolgter Bearbeitung ab.
- **Systemüberwachung:** Sie überwachen den störungsfreien Betrieb grundlegender IT-Anwendungen und sorgen für eine stabile Systemlandschaft.
- **Protokollauswertung:** Sie werten Protokolldateien und Systemmeldungen aus, um Auffälligkeiten und Optimierungspotenziale zu erkennen.
- **Optimierung und Verbesserung:** Sie erarbeiten Vorschläge zur Optimierung von Prozessen und Systemen mithilfe vorhandener IT-Werkzeuge.

Anforderungen

Sie können sich bewerben, wenn Sie über eine

- abgeschlossene Berufsausbildung zum/zur Fachinformatiker:in (Fachrichtung Systemintegration oder Anwendungsentwicklung) **oder**
- abgeschlossene Berufsausbildung zum/zur IT-Systemelektroniker:in **oder**
- andere IT-nahe Berufsausbildung sowie über eine mindestens zweijährige Berufserfahrung in der IT **oder**
- mindestens vierjährige Berufserfahrung in der IT

verfügen.

Das sollten Sie wissen:

Die Bereitschaft zur Durchführung einer erweiterten Sicherheitsüberprüfung nach dem Nds. SÜG **(SÜ 2)** ist für diesen Arbeitsplatz erforderlich.

Ihre Flexibilität im Einsatz:

- Arbeit im 24/7-Wechselschichtdienst: Ihre gewünschten Arbeitszeiten können Sie beim „Bedarfsorientierten Schichtdienstmodell“ in die monatlichen Planungen mit einbringen.

Haben Sie noch Fragen? Sprechen Sie uns gerne an!
Für Fragen zum Aufgabeninhalt stehen Ihnen aus dem Fachbereich Claudia Linhose (Tel. +49 511 8958-4149) und Michael Schwarze (Tel. +49 511 8958-4120), für Fragen zum Auswahlverfahren aus dem Personalbereich Maarit Uhlenberg (Tel. +49 511 9695-1226) und für Fragen zur Sicherheitsüberprüfung der Geheimschutzbeauftragte Benjamin Benkert (Tel. +49511 9695-1270) zur Verfügung.

Idealerweise bringen Sie mit:

- Aktuelle Kenntnisse in den Themenfeldern des Microsoft Betriebssystems Windows 11
- Umfangreiche Kenntnisse in MS-Office
- Kenntnisse in den Bereichen Active Directory, VPN und ITIL, sowie im Support von Anwendungen
- Kenntnisse im Bereich Intra-/Internet, Netzwerktechnik, IT-Hardware und in unterschiedlichen Betriebssystemen
- ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und ein sicherer Umgang mit Konfliktsituationen
- Belastbarkeit, Flexibilität und eine ausgeprägte Teamfähigkeit
- Kenntnisse der Organisationsstrukturen der verschiedenen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)

Über uns

Die Zentrale Polizeidirektion Niedersachsen (ZPD NI) schafft als zentrale Dienstleisterin eine wesentliche Grundlage für die erfolgreiche Arbeit der niedersächsischen Polizei.

Im Dezernatsteil 41.2.2 „Service-Desk/UHD“ leisten wir im 24/7-Dienst serviceorientierten Support über eine landesweit zentrale Rufnummer. Dabei unterstützen wir bei Störungen, Änderungswünschen und Benutzeranfragen zu einer Vielzahl polizeilicher Anwendungen sowie im Bereich Digitalfunk - sowohl telefonisch als auch elektronisch.

Unsere 2023 neu bezogenen Büroräume befinden sich in Hannover, Ahrensburger Straße. Hier erwarten Sie modern und freundlich eingerichtete Räumlichkeiten. Sie arbeiten dabei selbstständig in einem großen Team des 1st-Level-Supports.

Ihre Perspektive

Sie suchen ein persönliches und teamorientiertes Arbeitsumfeld mit festen Zuständigkeiten sowie interessanten Aufgabenbereichen? Sie sind offen für Neues, pragmatisch und möchten etwas bewirken?

Wir auch! Durch unsere Fortbildungsmöglichkeiten schaffen wir ein hohes Maß an Professionalität und qualifizieren unsere Mitarbeitenden fortlaufend.

Wir bieten Ihnen mit dem Zertifikat „audit berufundfamilie“ einen familienfreundlichen Arbeitsplatz und ermöglichen Teilzeit. Auch besteht die Möglichkeit, anteilig im Homeoffice zu arbeiten.

Sie erwartet außerdem ein umfangreiches Gesundheits- und Präventionssportangebot sowie regelmäßige Teamevents und Social Days.

Darüber hinaus profitieren Sie von 30 Tagen Urlaub, einer Jahressonderzahlung sowie einer betrieblichen Altersvorsoge (VBL).

Bewerbung

Werden Sie ein Teil der Polizei Niedersachsen und bewerben Sie sich noch heute vorzugsweise online über folgenden Link: www.karriere.niedersachsen.de/stellenangebote (Stellennummer **112315**).

Die Bewerbungsfrist endet am **27.10.2025.**

Aus technischen Gründen können lediglich Dateien im pdf-Format verarbeitet werden.

Sollten Sie bereits in der niedersächsischen Landesverwaltung beschäftigt sein, erklären Sie in Ihrer Bewerbung bitte das Einverständnis zur Einsichtnahme in die Personalakte.

Das ist uns noch wichtig

Im Sinne des Nds. Gleichberechtigungsgesetzes engagieren wir uns für eine ausgewogene Vertretung aller Geschlechter in unseren Aufgabenbereichen. Vor diesem Hintergrund ermutigen wir insbesondere Frauen, sich bei uns zu bewerben.

Schwerbehinderte Bewerbende werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Bitte weisen Sie aus Interessenwahrung bereits in Ihrer Bewerbung auf Ihre Behinderung oder Gleichstellung hin.

Bei Fragen steht Ihnen unsere Vertrauensperson für Menschen mit Einschränkungen, Frau Stefanie Jänicke, unter +49 511 9695-1038 oder schwerbehindertenvertretung@zpd.polizei.niedersachsen.de gerne zur Verfügung.

Nähere Informationen zum Schutz Ihrer Daten finden Sie hier: https://www.zpd.polizei-nds.de/download/73613.

Haben Sie noch Fragen? Sprechen Sie uns gerne an!
Für Fragen zum Aufgabeninhalt stehen Ihnen aus dem Fachbereich Claudia Linhose (Tel. +49 511 8958-4149) und Michael Schwarze (Tel. +49 511 8958-4120), für Fragen zum Auswahlverfahren aus dem Personalbereich Maarit Uhlenberg (Tel. +49 511 9695-1226) und für Fragen zur Sicherheitsüberprüfung der Geheimschutzbeauftragte Benjamin Benkert (Tel. +49511 9695-1270) zur Verfügung.