

# Öffentliche **STELLENAUSSCHREIBUNG**



Im optimierten Regiebetrieb Kommunale Informationstechnik und Telekommunikation (KIT) der Stadtverwaltung Jena ist schnellstmöglich nachfolgende Stelle neu zu besetzen:

## **IT-Support Mitarbeiter Service-Desk (m/w/d)**

**JENA – DIE LICHTSTADT MIT ZUKUNFT** - ist mehr als nur eine Stadt: hier treffen Innovation, Wirtschaftskraft und Lebensqualität aufeinander. Mit starken Unternehmen, wegweisender Forschung und einem vielfältigen Kulturleben bietet Jena das perfekte Umfeld für Familien und Berufstätige. Ob sichere Kinderbetreuung, abwechslungsreiche Schulen oder eine atemberaubende Naturkulisse mit zahlreichen Sport- und Freizeitmöglichkeiten – hier finden Sie alles, was das Leben lebenswert macht.

**KITT.** Als städtischer Regiebetrieb verantworten wir zukunftsorientiert die Bereitstellung der IT-Infrastruktur für die Stadtverwaltung Jena und einen Großteil der Eigenbetriebe. Wir versorgen rund 2.000 Arbeitsplätze an über 140 Standorten mit Hard- und Software, Telekommunikation und mit Fachanwendungen, die wir an mehreren Standorten selbst hosten oder in der Cloud betreiben lassen. Unser Team besteht aus rund 60 hochqualifizierten Experten, die sich leidenschaftlich für Innovation und Exzellenz in unserer IT-Landschaft einsetzen.

Als IT-Support Mitarbeiter Service-Desk helfen Sie im Team unseren internen Kunden bei aufkommenden IT-Problemen im 1st- sowie, je nach Qualifikation, im 2nd und 3rd Level Support. Freuen Sie sich auf ein erfahrenes und motiviertes Team, das Sie gern einarbeitet und mitwachsen lässt.

### **Ihre Aufgaben**

- erste Ansprechstelle für stadinterne Kunden zur Störungsbehebung bei Hard- und Softwareproblemen sowie bei sonstigen Anliegen per Telefon, E-Mail, Ticketsystem und ähnlichen Kommunikationsinstrumenten
- Vorqualifizierung von Kundenanfragen für nachgelagerte Service-Teams
- laufende Erweiterung der Wissensdatenbank um Problemfälle und Lösungsschemata
- Auswahl und Qualifikation von häufigen Standardanfragen und deren Lösung für die Verwendung für FAQ-Lösungen/KI-gestützten Self-Service-Systemen
- Vor-Ort-Service gegenüber Kunden wie Ausgabe, Austausch und Inbetriebnahme von Hard- und Software, Fehleranalyse, Behebung vorliegender Störungen, Mitarbeit bei Umzügen, Inventarisierung und Pflege vorhandener Inventardatensätze

### **Je nach Qualifikationen zusätzlich:**

- Lösungen von IT-Problemen in speziellen IT-Systemen, sowohl hardware- als auch softwareseitig die tiefer greifende Kenntnisse und Erfahrungen mit IT-Systemen verlangen (2nd Level Support)
- Lösungen von IT-Problemen in speziellen IT-Systemen, sowohl hardware- als auch softwareseitig die tiefer greifende Kenntnisse und Erfahrungen mit IT-Systemen sowie dem Zusammenspiel mehrerer IT-Systeme im komplexen Leistungsverbund verlangen (3rd Level Support)

### **Ihr Profil**

- abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich (z. B. Fachinformatiker für Systemintegration oder IT-System-Elektroniker) bzw. eine vergleichbare Qualifikation
- mehrjährige Berufserfahrung im IT-Support

- verhandlungssichere Deutschkenntnisse (mindestens C1 oder Muttersprachler)
- Kenntnisse im Umgang mit Ticketsystemen
- ausgezeichnete Kenntnisse in der Windows-Umgebung, MS-Office, E-Mail und im Bereich IT Service Management
- gute Hardwarekenntnisse rund um den PC und Peripheriegeräte

weitere **wünschenswerte** Kenntnisse und Qualifikationen:

- idealerweise Erfahrungen aus dem öffentlichen Sektor
- Kenntnisse im Datenschutz und der Informationssicherheit
- grundlegende Englischkenntnisse
- nachweisbare Fortbildungen in Richtung Telefontraining/Beschwerdemanagement oder Call-Center

Sie zeichnen sich durch Eigeninitiative und Kundenorientierung aus. Von besonderer Bedeutung sind für uns Teamfähigkeit und ein strukturiertes Analysieren und Lösen von Problemen. Dabei gelingt es Ihnen jederzeit eine gute Kommunikation. Ihre Bereitschaft, gelegentlich Arbeiten auch außerhalb der Geschäftszeiten durchzuführen sowie der Führerschein der Klasse B runden Ihr Profil ab.

#### Unser **Angebot an Sie**

- ein unbefristetes Arbeitsverhältnis in Vollzeit
- eine Vergütung in den Entgeltgruppen 9a bis 10 TVöD - entspricht bei Vollzeit einem Jahresbrutto zwischen 47.013 € und 73.930 €, je nach Qualifikation und wahrnehmbarem Service-Level, mit regelmäßigen Tarifierhöhungen, einschließlich verschiedener Jahressonderzahlungen („Weihnachtsgeld“ und Leistungsprämie) und einer betrieblichen Altersvorsorge
- familienfreundliche, flexible Arbeitszeiten und Arbeitszeitmodelle, Überstundenausgleich sowie 30 Tage Urlaub
- eine umfassende Einarbeitung sowie Unterstützung bei der fachlichen Qualifizierung sowie regelmäßige Weiterbildungen
- ein vergünstigtes VMT-Jobticket oder City Card oder teilweise Übernahme der Kindergartengebühren
- ein betriebliches Gesundheitsmanagement und die Möglichkeit zum Fahrradleasing

---

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann senden Sie bitte Ihre Bewerbungsunterlagen, bestehend aus Motivationsschreiben, Lebenslauf, Nachweis über die erforderliche berufliche Qualifikation sowie Kopien von qualifizierten Dienst-/Arbeitszeugnissen/Beurteilungen bis spätestens **27.05.2026** über unser **Online-Bewerberportal**.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.  
Die Stadt Jena engagiert sich für  
Chancengleichheit.