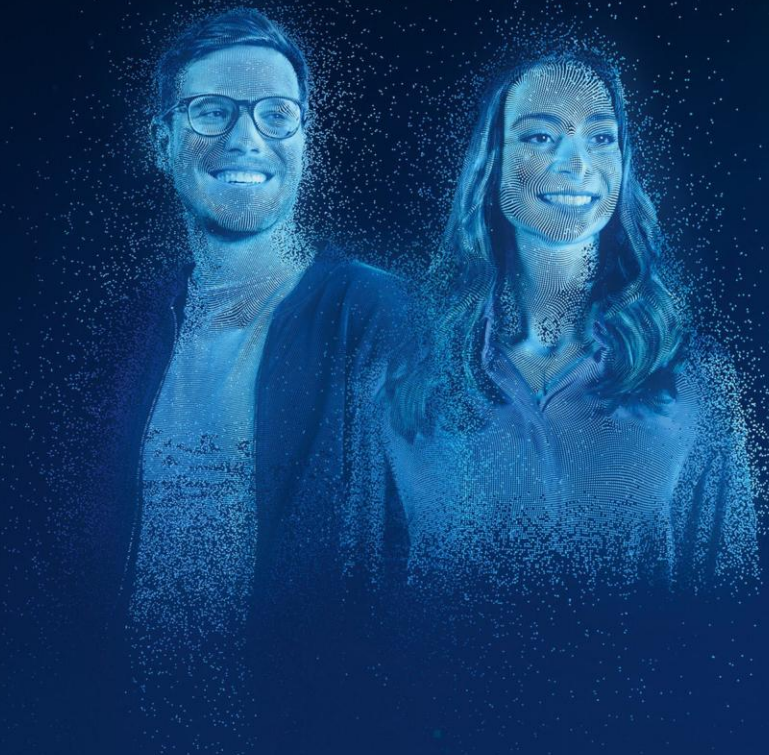


Komm ins #TeamBSI



Wir sind die Cybersicherheitsbehörde des Bundes. Gemeinsam gestalten wir mit derzeit rund 1.800 Beschäftigten eine sichere digitale Zukunft für Deutschland. Durch die rasante Entwicklung der Digitalisierung wächst – neben unseren Aufgaben – auch unser Team stetig weiter. Hierfür suchen wir engagierte Fachkräfte, die mit uns eine sichere digitale Welt gestalten.

Service-Center Agent (w/m/d) im Referat K 15 „Zentrales Service-Center“

(Entgeltgruppe E 6 bzw. die vergleichbare Besoldungsgruppe gemäß BBesO)

unbefristet am Dienort Freital

Das Referat K 15 „Zentrales Service-Center“ dient als erste Anlaufstelle für Anfragen aller Zielgruppen rund um das Thema Informationssicherheit. Die über verschiedene Kommunikationskanäle eingehenden telefonischen und schriftlichen Anfragen werden hier zentral erfasst, direkt beantwortet oder an die zuständigen Stellen im BSI ausgesteuert.

Aufgabenschwerpunkte des Referats:

- Betrieb eines zentralen Service-Centers zur Annahme, Erfassung und zielgerichteten Weiterleitung von Anfragen aus den Bereichen Staat, Wirtschaft und Gesellschaft über verschiedene Eingangskanäle (z. B. Kontaktformular, E-Mail, Hotline und Fax).



Bundesamt
für Sicherheit in der
Informationstechnik

Deutschland
Digital•Sicher•BSI

- Pflege, Ausbau und kontinuierliche Weiterentwicklung des zentralen Wissensmanagements zur Sicherstellung einer effizienten, qualitätsgesicherten und serviceorientierten Bearbeitung von Anfragen in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Fachreferaten.
- Betrieb und organisatorische Betreuung der Telefonzentrale des BSI.
- Konzeption, Einführung und Weiterentwicklung moderner Support- und Serviceinstrumente.

Ihre Tätigkeiten sind:

- Bearbeitung sowie Qualitätssicherung allgemeiner, standardisierter Anfragen im First-Level-Support auf Grundlage der freigegebenen Inhalte des zentralen Wissensmanagements.
- Analyse und Aussteuerung von Anfragen, die nicht abschließend im First-Level-Support bearbeitet werden können, an die zuständigen Fachreferate einschließlich prozessualer Nachverfolgung und Eskalation.
- Versand fachlich abgestimmter Antwortentwürfe an die Anfragenden.
- Pflege, Aktualisierung und Qualitätssicherung des zentralen Wissensmanagements.
- Entgegennahme und Vermittlung eingehender Telefongespräche im Rahmen der Telefonzentrale.

Ihr Profil:

- Sie verfügen über eine erfolgreich abgeschlossene mindestens dreijährige Berufsausbildung sowie über mehrjährige Berufserfahrung in der telefonischen und schriftlichen Betreuung von Kundinnen und Kunden oder im Bürgerservice einer öffentlichen Organisation.
- Sie bringen einschlägige Erfahrungen in der serviceorientierten telefonischen und schriftlichen Kommunikation mit unterschiedlichen Zielgruppen mit.
- Erfahrungen im Beschwerdemanagement und im Umgang mit herausfordernden Telefongesprächen sind von Vorteil.
- Sie verfügen über eine ausgeprägte Service- und Kundenorientierung und repräsentieren das BSI professionell, verbindlich und adressatengerecht über die verschiedenen Kommunikationskanäle des Service-Centers.
- Sie überzeugen durch Engagement, Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein sowie eine selbstständige und lösungsorientierte Arbeitsweise.

Was uns noch wichtig ist:

- Im Team bringen Sie sich kooperativ sowie eigeninitiativ in Ihre Arbeit ein.



- Sie sind kommunikativ, kritikfähig und handeln lösungsorientiert.
- Das #TeamBSI profitiert von Ihrem Engagement und Ihrer strukturierten Arbeitsweise.
- Ihre Motivation lebenslang zu lernen und sich dadurch in Ihren Fähigkeiten, Fertigkeiten und Ihrem Wissen kontinuierlich weiterzuentwickeln.
- Sie verfügen über sehr gute deutsche und gute englische Sprachkenntnisse in Wort und Schrift (Deutsch mind. C 1).
- Sie bringen die Bereitschaft zur Teilnahme an Fortbildungen sowie zur Übernahme seltener Dienstreisen - unter Berücksichtigung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf - mit.

Was wir bieten:

- Eine anspruchsvolle und abwechslungsreiche Aufgabe mit gesellschaftlichem Mehrwert bei der Gestaltung einer sicheren digitalen Zukunft Deutschlands.
- Vereinbarkeit von Privat- und Berufsleben durch flexible Arbeitsgestaltung, die Möglichkeit zum mobilen Arbeiten in Deutschland sowie Teilzeitarbeit- weitere Infos als [FAQ](#).
- Eine gezielte Einarbeitung und gute Entwicklungsmöglichkeiten durch Fort- und Weiterbildungsangebote zur persönlichen und fachlichen Qualifikation.
- Einen sicheren und krisenfesten Arbeitsplatz, die Perspektive einer Verbeamtung sowie ein vielseitiges Gesundheitsangebot.
- Eine monatliche BSI-Zulage in Höhe von 160 €.
- Unterstützung bei den Umzugskosten oder Zahlung von Trennungsgeld unter bestimmten Voraussetzungen.
- Ein vergünstigtes Monatsticket für den Personennahverkehr (Job-Ticket) oder alternativ ein vergünstigtes Deutschlandticket.

Mehr über uns gibt es auf [#TeamBSI](#) und auf unseren sozialen Netzwerken



Bundesamt
für Sicherheit in der
Informationstechnik

Deutschland
Digital•Sicher•BSI

Sie haben Interesse? Dann [bewerben Sie sich jetzt im Team BSI](#) bis zum 23.08.2026

Ihr Kontakt zu uns:

- Fragen zur Personalgewinnung: Sarah Holter (Personalgewinnung des BSI) unter 0228 99 9582 6599
- Fachliche Fragen: Claudia Sachs (Referatsleiterin im Referats K 15) unter 0151 29158648
- Fragen zum Bewerbungsmanagementsystem: Servicezentrum Personalgewinnung des Bundesverwaltungsamtes unter 0228 99 358 87500

Wissenswertes:

- Wir als BSI möchten Frauen ausdrücklich ermutigen, sich zu bewerben. Bei gleicher Qualifikation werden Frauen nach Bundesgleichstellungsgesetz bevorzugt berücksichtigt. Diversität und geschlechterunabhängige berufliche Gleichstellung sind für uns wichtige Bestandteile der Personalpolitik. Über Bewerbungen von Menschen jeder Herkunft sowie aller geschlechtlichen Identitäten und sexueller Orientierungen, Altersgruppen, Religionen und Weltanschauungen freuen wir uns.
- Das BSI sieht sich in besonderer Weise der gleichberechtigten Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am gesellschaftlichen Leben verpflichtet. Daher sehen wir nicht nur den Bewerbungen von schwerbehinderten und ihnen gleichgestellten Menschen sehr gerne entgegen, sondern wir werden sie bei gleicher Eignung und vorbehaltlich gesetzlicher Regelungen bevorzugt berücksichtigen. Es wird lediglich ein Mindestmaß an körperlicher Eignung verlangt.
- Mit der Unterzeichnung der [Charta der Vielfalt](#) und unserer Mitgliedschaft bei [Employers for Equality](#) stehen wir für ein wertschätzendes und vorurteilsfreies Arbeitsumfeld.
- Ihr Einverständnis zur Durchführung einer erweiterten Sicherheitsüberprüfung nach § 9 SÜG (Sicherheitsüberprüfungsgesetz) ist Voraussetzung für eine Bewerbung. Diese Sicherheitsüberprüfung darf nicht zum Ergebnis haben, dass ein Sicherheitsrisiko vorliegt, das der sicherheitsempfindlichen Tätigkeit entgegensteht (§ 14 SÜG).
- Bei ausländischen Bildungsabschlüssen ist ein entsprechender Nachweis über die Gleichwertigkeit mit einem deutschen Abschluss erforderlich (Übersetzungen sind nicht ausreichend). Wir bitten um Vorlage der Feststellung der Vergleichbarkeit durch die Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen (ZAB). Weitere Informationen dazu finden Sie [hier](#).



- Für uns hat ein verantwortungsbewusster Umgang mit personenbezogenen Daten hohe Priorität. Wir möchten, dass Sie wissen, wann welche Daten erhoben und wie sie verwendet werden. Das BSI hat technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die sicherstellen, dass die Vorschriften über den Datenschutz beachtet werden. Unsere detaillierten Datenschutzbedingungen finden Sie [hier](#).

