



Das **IT-Dienstleistungszentrum (IT-DLZ) des Freistaates Bayern** im Landesamt für Digitalisierung, Breitband und Vermessung ist der zentrale IT-Dienstleister für die öffentliche Verwaltung in Bayern. Mit unserem Rechenzentrum halten wir die IT des Freistaats am Laufen und bringen sie weiter voran. Wenn Sie kurze Entscheidungswege und kollegiale Arbeit im Team zu schätzen wissen, gleichzeitig aber die Stabilität und Sicherheit einer Behörde bevorzugen, dann sind Sie bei uns richtig. Kommen Sie zu uns und arbeiten mit uns gemeinsam an spannenden Aufgaben. Der Arbeitsort ist in der St.-Martin-Straße 47 in 81541 München.

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir mehrere Mitarbeiter/innen als

Incident Analyst (w/m/d)

Informationen zur Einstellung

Einstellung:	Nächstmöglich	Bewerbungsfrist:	13.09.2021
Arbeitsort:	München	Vertragslaufzeit:	Unbefristet
Eingruppierung:	Bis E11		

Ihre Aufgaben

Unser Service Desk ist der Single Point of Contact zum zentralen IT-Betrieb der bayerischen Staatsverwaltung. Als Incident Analyst im Service Desk verantworten Sie während der Servicezeiten die selbständige Bewältigung sämtlicher Störungen für unsere Kunden in der Staatskanzlei, den Ministerien und deren nachgeordneten Behörden gemäß unserem Incident Management Prozess. Ihre Aufgaben sind insbesondere:

- Betreuung der Kundeneingangskanäle (Hotline, Postfächer, Ticketsystem)
- Selbständige Analyse und Priorisierung der Störung
- Einleitung gesonderter Verfahren für sicherheitskritische Störungen und Angriffe, Datenschutzverletzungen oder Großstörungen nach eigenem Ermessen
- Fehlereingrenzung und Beratung der Kunden-IT
- Beauftragung von Fehleranalysen und Vorbereitung der Lösungsfindung
- Gesamte (ggf. auch projekthafte) Steuerung, Überwachung und Bearbeitung aller Störungen unter Beteiligung der (auch obersten) Landesbehörden (Staatskanzlei, Ministerien, nachgeordnete Behörden, ...)
- Kommunikation, Abstimmung und Lösungsfindung mit den Betriebsspezialisten des IT-DLZ, den der Kunden-IT und anderen extern Beteiligten
- Kommunikation mit Notfall-, Sicherheits- und Change-Management
- Erstellung und Pflege von Dokumentationen und der Knowledge Base
- Mitarbeit bei der Bereitstellung von Self Services
- Review und Verarbeitung von Lessons Learned nach Abschluss der Störungen sowie Übergabe von Nachfolgearbeiten oder -projekten an das Problem Management
- Übernahme von Administrations- und Programmieraufgaben für die Service Desk Systeme

Unser Angebot

- Ein **unbefristeter** Arbeitsvertrag, sicherer Arbeitsplatz

-
- Bezahlung nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) **bis Entgeltgruppe 11** (bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen)
 - **Gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf** durch flexible Arbeitszeit, Gleitzeit, Familientage und Home-Office; Mehrarbeit kann durch Freizeit ausgeglichen werden
 - 30 Tage Urlaub pro vollem Kalenderjahr, **der 24.12. und der 31.12. sind grundsätzlich frei**
 - **Zusätzliche Betriebsrente** durch die Versorgungsanstalt des Bundes und der Länder (VBL)
 - Vergünstigtes MVV- oder DB-Jobticket
 - Ein modern ausgestatteter Arbeitsplatz in hellen, großzügigen Büroräumen
 - Umfassende Einarbeitung und breitgefächerte Fortbildungsmöglichkeiten
 - Gemeinsame Aktivitäten wie Sommer- und Winterbetriebsausflüge
 - Gesundheitsmanagement mit vielen Angeboten (Bei Teilnahme an den Gesundheitskursen wöchentliche Dienstbefreiung von 30 Minuten)
 - Es besteht die Möglichkeit der Beantragung einer Staatsbedienstetenwohnung

Ihr Profil

- Um die Entgeltgruppe 11 zu erhalten, benötigen Sie entweder ein erfolgreich **abgeschlossenes Studium (Dipl. FH oder Bachelor) im Studienfach Informatik** oder eines vergleichbaren Studiengangs (z. B. Wirtschaftsinformatik) und **mehrjährige Berufserfahrung im genannten Aufgabenbereich** oder
- Eine erfolgreich **abgeschlossene IT-Berufsausbildung z.B. als Fachinformatiker (w/m/d)** in Kombination mit umfangreichen **Fortbildungen in zwei weiteren IT-Fachgebieten** (z.B. in Programmierung, Betriebssystemadministration, Netzwerkadministration und IT- und Cybersicherheit) und **mehrjährige Berufserfahrung sowohl in den IT-Fachgebieten als auch im genannten Aufgabenbereich**
- Gerne geben wir auch **Bewerbern mit entsprechendem Studium oder entsprechender Ausbildung ohne Berufserfahrung** eine Chance zum Berufseinstieg bei entsprechend niedrigerer Entgeltgruppe
- Erfahrungen im Betriebssupport und/oder im Service Desk eines Rechenzentrums oder in einem vergleichbaren Umfeld
- Erfahrung mit Ticketsystemen und ITIL-Prozessen im IT Service Management; idealerweise ITIL-zertifiziert im Bereich Operations & Transition
- Erfahrung in der Administration von Service Desk Systemen
- Erste Erfahrung im Projektmanagement
- Bereitschaft zur permanenten Weiterbildung und Verbesserung bestehender Prozesse
- Gute mündliche und schriftliche Ausdrucksmöglichkeiten in der deutschen Sprache sowie gute Englischkenntnisse (Systemliteratur)
- Engagement, Flexibilität, Zuverlässigkeit sowie eine strukturierte und selbständige Arbeitsweise
- Stark ausgeprägte Kundenorientierung, Eigeninitiative sowie Team- und Kommunikationsfähigkeit

Hinweise zur Einstellung/Bewerbung

Die ausgeschriebene Stelle ist grundsätzlich teilzeitfähig. Die Bewerbung von Frauen wird begrüßt (Art. 7 Abs. 3 BayGIG). Schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber werden bei im Wesentlichen gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Grundsätzlich begrüßen wir

Bewerbungen aller Interessierten, unabhängig von deren kultureller und sozialer Herkunft, Alter oder Religion. Wichtig dabei ist nur Ihr Bekenntnis zur freiheitlichen demokratischen Grundordnung und Ihre Verfassungstreue.

Wenn Sie interessiert sind, freuen wir uns darauf, Sie kennenzulernen.

Bewerben Sie sich bitte aus Datenschutzgründen ausschließlich online über unser E-Recruiting-Portal bei interamt.de unter der ID 706356 bis spätestens 13.09.2021. Bewerbungen werden bis dahin regelmäßig gesichtet.

Sie können sich zuerst bei Interamt [registrieren](#) oder hier [direkt online bewerben!](#)

Auskünfte zu fachlichen Fragen erhalten Sie von:

Ralf Beckhaus, Leiter Referat IT 22 (bis 03.09.2021), ralf.beckhaus@ldbv.bayern.de

Alexandra Zrenner, Leiterin Referat IT 22 (ab 07.09.2021), alexandra.zrenner@ldbv.bayern.de