

## » Unser Team sucht Verstärkung!

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine\*n

### Mitarbeiter\*in im Bereich IT & Operation (m/w/d)

für 1st und 2nd Level Support sowie Projektmanagement zur Etablierung von optimierten Supportprozessen  
in Vollzeit, befristete Festanstellung mit Option auf Entfristung

#### So sieht Ihr Job aus:



- › Klassifizierung, Bearbeitung und Dokumentation von Anfragen zu Soft- und Hardwareproblemen unserer Anwender\*innen
- › Überwachung und Bearbeitung offener Anfragen im zentralen Ticketsystem
- › Ticketpflege mit allen relevanten Informationen und Organisation der Tickets
- › Ticketanalyse mit Ableitung und Priorisierung von Handlungsempfehlungen
- › Zusammenarbeit mit unseren Administratoren und Fachexpert\*innen aus unterschiedlichen Teams
- › Etablierung eines neuen Service-Desks
- › Weiterentwicklung und Pflege des Support-Dashboards
- › Weiterentwicklung, Dokumentation und Pflege der internen Wissensdatenbank

#### Das bringen Sie mit:



- › Erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung mit dem Schwerpunkt IT oder einem serviceorientierten Beruf oder einen vergleichbaren Abschluss
- › Ausgeprägte Serviceorientierung, hervorragende Kommunikationsfähigkeiten und Lust auf das selbstständige Arbeiten in einem engagierten Team
- › Lösungsorientiertes Denken und Handeln gehört zu Ihren Stärken
- › Erfahrungen im Helpdesk/Service-Desk und Berufserfahrung in vergleichbarer Rolle wünschenswert

#### Unser Angebot:



- › 30 Urlaubstage, kostenfreie Parkplätze für Mitarbeiter\*innen oder Fahrtkostenzuschuss
- › Familienfreundliches Arbeitsumfeld
- › Zusätzlich ein freier Tag an Heiligabend und Silvester
- › Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- › Zusatzleistungen, wie betriebliche Altersvorsorge, vermögenswirksame Leistungen
- › Attraktiver Standort in zentraler Lage
- › Teamevents und Mitarbeiterfeste

#### Sie passen zu uns?

**FORUM Berufsbildung** ist ein dynamischer gemeinnütziger Bildungsträger im Herzen von Berlin und bietet **seit 30 Jahren** Aus- und Weiterbildungen an. **Wir leben Vielfaltigkeit und freuen uns auf alle Bewerber\*innen.**

Schicken Sie uns Ihre Bewerbung mit Ihrer Gehaltsvorstellung und nächstmöglichem Eintrittstermin an Katrin Kämmer-Heitkam.

**Kontakt: [willkommen@forum-berufsbildung.de](mailto:willkommen@forum-berufsbildung.de)**