

## Stellenausschreibung

---

Im Landesinstitut für Schule und Medien Berlin-Brandenburg (LISUM) in Ludwigsfelde ist zum nächstmöglichen Zeitpunkt die Stelle

### **einer Mitarbeiterin/eines Mitarbeiters (w/m/d) im „1st-Level-Support für die Schul-Cloud Brandenburg“**

im Rahmen einer Vollzeitbeschäftigung unbefristet zu besetzen.

Die Stelle ist mit der Entgeltgruppe 9a TV-L bewertet.

#### Aufgabengebiete:

- Erstkontakt zur Beratung und Betreuung der Schul-Cloud Nutzerinnen und Nutzer im Land Brandenburg (First Level) einschließlich ggf. notwendiger Krisenkommunikation
- Bearbeitung von Anfragen und Problemen der Nutzerinnen und Nutzer bzw. Bugreport an die zuständigen Abteilungen des Second Level Supports mittels webbasiertem Ticketsystem
- erste Überprüfung auf Nachvollziehbarkeit von Fehlermeldungen, ggfs. Rückfragen an die Nutzerinnen und Nutzer
- Bedarfsklärung und Erstellung fachlicher Vorgaben für die technische Fehlerbehebung auf Basis der Erkenntnisse aus dem User-Support
- Erarbeitung fachlicher Vorgaben und fachbezogene Aufbereitung für die Softwareentwicklung (Anforderungsmanagement)
- Bündelung und Aufarbeitung von häufigen Supportanfragen / Rückmeldungen von Nutzerinnen und Nutzern / Fehlermeldungen und Prüfung der Relevanz für das Anforderungsmanagement
- Aufnahme und Konsolidierung des Feedbacks von Lehrkräften und Schülerinnen und Schülern zu Weiterentwicklungsbedarfen der Schul-Cloud bzw. relevanter Module wie z. B. Lernstore und Verwaltungstools (Termin- und Stundenplanung, Filterfunktionen, Auswertungs-Tools, usw.)
- Identifizierung der Anforderungen an die Schul-Cloud in Zusammenarbeit mit dem MBS

#### Formale Anforderungen:

- abgeschlossene Berufsausbildung im IT-Bereich oder eine vergleichbare Qualifikation

#### Sonstige Anforderungen:

- grundlegende und praktische Erfahrung im Umgang mit modernen IT-Anwendungen
- erste Erfahrungen im IT-Kundensupport
- sehr gute Kommunikationsfähigkeit
- sehr gute Deutschkenntnisse
- interne Kenntnisse über die Abläufe im Schulalltag
- gute organisatorische Fähigkeiten, selbstständige Arbeitsweise, Eigeninitiative und Zuverlässigkeit
- Teamfähigkeit, Freundlichkeit und Geduld

### Das wird geboten:

- ein attraktiver Arbeitsplatz
- gute Verkehrsanbindung an die öffentlichen Verkehrsmittel (als Beschäftigte/Beschäftigter können Sie ein vergünstigtes VBB-Firmenticket erhalten)
- ein betriebliches Gesundheitsmanagement
- Weiterentwicklung von Kompetenzen durch vielfältige fachliche und außerfachliche Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen
- Vereinbarkeit von Beruf und Familie durch eine flexible Arbeitszeitgestaltung

### Hinweise

Wir freuen uns über jede Bewerbung, unabhängig von ethnischer Herkunft, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter oder sexueller Identität.

Schwerbehinderte Menschen nach Maßgabe des § 2 SGB IX werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Bitte weisen Sie auf eine Schwerbehinderung ggf. bereits in der Bewerbung hin.

Die berufliche Gleichstellung von Frauen und Männern wird gewährleistet.

Die Stelle ist für Teilzeitbeschäftigung geeignet. Gehen entsprechende Bewerbungen ein, wird geprüft, ob den Teilzeitwünschen im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten (insbesondere Anforderung der Stelle, gewünschte Gestaltung der Teilzeit) entsprochen werden kann.

Die im Rahmen der Bewerbung mitgeteilten personenbezogenen Daten werden auf der Grundlage des § 26 des Brandenburgischen Datenschutzgesetzes verarbeitet. Sofern Sie mit der Verarbeitung der Daten nicht einverstanden sind, oder die Einwilligung widerrufen, kann die Bewerbung in diesem Stellenbesetzungsverfahren nicht berücksichtigt werden.

Bitte senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen (tabellarischer Lebenslauf, Kopien Ihrer Schul-, Berufs- und Studienabschlüsse sowie geeignete Qualifikationsnachweise, ein aktuelles Arbeits- oder Zwischenzeugnis (nicht älter als ein Jahr), ggfs. eine Einverständniserklärung zur Einsichtnahme in die Personalakte und weitere Nachweise, sofern sie die Qualifikation für das Aufgabengebiet belegen, bis einschließlich **zum 19. April 2024** an das

Landesinstitut für Schule und Medien Berlin-Brandenburg  
Personalreferat  
Struweg 1  
14974 Ludwigsfelde-Struveshof.

Auskunft zu dieser Ausschreibung erteilt Frau Claudia Schröter (Referatsleiterin Personal),  
Tel. (03378) 209-111, E-Mail [claudia.schroeter@lisum.berlin-brandenburg.de](mailto:claudia.schroeter@lisum.berlin-brandenburg.de).