

Die TelefonSeelsorge Deutschland e.V. ist der Dachverband von über 100 TelefonSeelsorge-Stellen und einem Netzwerk aus 16 Offenen Türen. Sie bietet Hilfe suchenden Menschen qualifizierte und vertrauliche Seelsorge und Beratung an, vorurteilsfrei und offen. Mit mehr als 7.700 geschulten Ehrenamtlichen ist die Telefonseelsorge deutschlandweit tätig. Um möglichst vielen Menschen den Zugang zu ermöglichen, stehen die Mitarbeitenden ganzjährig rund um die Uhr am Telefon, per Mail und Chat zur Verfügung.

Wir suchen eine:n engagierte:n Mitarbeiter:in, die:der es versteht die digitalen Bedarfe und Fragen im TelefonSeelsorge Dachverband abzustimmen und zu lenken, sodass unsere IT-Dienstleister einen reibungslosen IT-Betrieb sicherstellen können.

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine

IT-SUPPORTMITARBEITER:IN (50%)

Ihr Aufgabenbereich umfasst unter anderem folgende Tätigkeiten:

- Betreuung der Anwender:innen der Telefonseelsorge in allen IT-spezifischen Fragen, insbesondere im Zusammenhang mit den bundesweiten IT-Systemen der TS, sowie deren App.
- Beantwortung von Anfragen von Anwendenden per E-Mail, Telefon und Ticketsystem.
- Unterstützung unserer Stellenleitungen und Fachgruppen bei Fragen zu Hard- und Software in Bezug auf die bundesweiten IT-Systeme.
- Durchführung des First-Level-Supports, einschließlich Kommunikation mit den Anwendenden, Pflege des Ticketsystems, Weiterleitung von Aufgaben an das Second-Level-Support-Team, Tracking von Tickets und Überwachung der Rückmeldeprozesse.
- Identifizierung und Behebung von IT-Problemen, die von Anwendenden gemeldet werden, entweder direkt oder mit Unterstützung des Second-Level-Supports im Rahmen eines definierten Monats-Budgets (Priorisierung). Sie führen Fehleranalysen durch und leiten entsprechende Maßnahmen ein.
- Unterstützung bei der Installation und Konfiguration von TS spezifischen Softwarekomponenten, soweit diese bundesweit vorgesehen sind.
- Schulung von Anwendenden zur Verwendung von IT-Systemen und -Tools.
- Nachhaltige Steuerung der Prozesse, einschließlich Dokumentation von IT-Problemen und -Lösungen in einer Wissensdatenbank (Wiki), Pflege von IT-Dokumentation und -Verfahrensweisungen, Zuarbeit zu Anträgen.
- Projektmanagement zur Organisation, Entwicklung und Optimierung von Betriebsabläufen, Arbeitsanweisungen und Betriebshandbüchern sowie die Entwicklung von Konfigurationsvorgaben und grundlegenden Anforderungen an System- und Anwendungssoftware.

Ihr persönliches Profil:

- Sie haben ein abgeschlossenes IT-angelehntes-Studium oder eine Ausbildung Fachrichtung IT absolviert oder vergleichbare IT-Kompetenzen.
- Eine ausgesprochene Kommunikationsstärke und -flexibilität zeichnet Sie aus: Sie sind wertschätzende:r Dolmetscher:in zwischen den Anwender:innen und den Techniker:innen beim IT-Dienstleister. Sie verstehen es, die Spannung zwischen dem Gewünschten und dem Möglichen in allseits verträgliche Kommunikation zu kleiden.
- Teamfähigkeit und Serviceorientierung sind für Sie selbstverständlich. Sie arbeiten selbständig, ergebnisorientiert und eigenverantwortlich.

- Erfahrung im Level-1-Support und mit Ticketsystemen. Idealerweise bringen Sie zusätzlich Kenntnisse in Drupal-Systemen mit.
- Der Umgang mit MS Windows ist Ihnen als Administrator:in vertraut.
- Verständnis für Serverarchitekturen und professionelle IT-Supportprozesse bzw. IT-Projektprozesse.
- Fließende Englisch- und Deutschkenntnisse in Wort und Schrift.
- Erfahrungen mit NGO/NPO, idealerweise auch mit Kirche und mit Ehrenamtlichen.

Wir bieten Ihnen:

- eine verantwortungsvolle, abwechslungsreiche und herausfordernde Tätigkeit
- Homeoffice geeignet, mit definierten Anwesenheitstagen in Berlin und Wohnsitz in Deutschland.
- flexible Arbeitszeiten und familienfreundliche Arbeitsbedingungen
- betriebliche Altersvorsorge
- Arbeit in einem hochmotivierten Team
- Möglichkeiten zur Weiterbildung
- tariflicher Urlaub von 30 Tagen

Ist das Ihre Position? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung.

Wenn Sie eine Herausforderung in einem dynamischen und unterstützenden Umfeld suchen, in dem Ihre Fähigkeiten geschätzt werden, dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung. Bitte senden Sie Ihren Lebenslauf sowie ein Anschreiben, in dem Sie Ihre relevanten Erfahrungen und Motivation für die Position erläutern, bis spätestens 15. Juli 2023 an personal@telefonseelsorge.de.

Rückfragen steht Ihnen die Geschäftsführerin der Telefonseelsorge Deutschland e.V. Lydia Seifert gern zur Verfügung (030-65211-1-605 / personal@telefonseelsorge.de).

Die Vergütung erfolgt in Anlehnung an den TVöD, Entgeltgruppe 11.

Vielfalt ist uns wichtig. Wir freuen uns über Bewerbungen von Menschen ungeachtet ihrer ethnischen, nationalen oder sozialen Herkunft, des Geschlechts, einer Behinderung, des Alters oder ihrer sexuellen Identität.

TelefonSeelsorge Deutschland e.V.
Geschäftsführung Lydia Seifert
Caroline-Michaelis-Str. 1
10115 Berlin

personal@telefonseelsorge.de
030-65211-1-605