Bezirksamt Friedrichshain-Kreuzberg von Berlin Ant. Für Schule, Sport und Facility Management
Organisationseinheit: SE Facility Management

Datum: 30.06.2026
(letzter Bearbeitungsstand)

PE / VN: 078-2026

Anforderungsprofil

(Arbeitsgebiet ohne Führungsaufgaben)

(Beschreibung der Stellenanforderungen)

für

IT-Helpdesk mit erweitertem Aufgabenbereich

Bezeichnung der Aufgabe/Funktion

Bewertung der Stelle:	E9b TV-L
vorgesetzte Führungskraft:	FM IT HD L

1. Beschreibung des Arbeitsgebietes

- Betrieb der bezirklichen IT-Infrastruktur
- Betreuung der IKT inkl. Druckermanagement
- Anwendungssystembetreuung für Standard-Software
- Hilfestellung bei Funktionsstörungen und Fehlerbeseitigungen durch Nutzung aller Kommunikationswege (Mail, Telefon, persönlicher Vor-Ort Service, Remote Zugang)
- Eingabe von Störungsmeldungen in ein Trouble-Ticket-System einschließlich deren Priorisierung, Bearbeitung oder Weitergabe an die Infrastrukturbetreuer (Second Level)
- Betreuung der bezirklichen IT-Hotline
- Auf- und Abbau von IT-Arbeitsplätzen, sowie Durchführung von IKT-Umzügen
- Verfahrensbetreuung Trouble-Ticket-System für die Bezirksverwaltung
- Schnittstelle zum ITDZ als IKT-Kontaktstelle
- Durchführen kleinerer Reparatur-, Reinigungs- und Wartungsarbeiten der IKT
- Einrichten von Nutzerprofilen (eDirectory und Active Directory) und Vergeben von Berechtigungen in Gruppenrichtlinien, Services und Dateien, Einrichten von Email-Accounts
- Umsetzung von Prozessen geringer Ausdifferenzierung, mittels Automatisierung mit Hilfe von Powershell Skripten u.ä.
- Unterstützung beim automatischen Datensicherungsprozess, Wiederherstellen gelöschter oder defekter Dateien, planmäßiger Wechsel der Backup-Medien
- Überwachen der Funktionsfähigkeit der Netzwerk- und lokalen Drucker, Pflege der Daten im Druckmanagement, Einbindung von Netzwerkdruckern, Einrichten und Verwalten von Druckern mittels Printserver. Pflege und Verwaltung von Druckertreibern sowie des Printservers
- Hard- und Softwareinstallation inkl. Betriebssysteminstallation, Imaging und Remote Softwareverteilung (z.B. MS MDT)
- Mitwirkung bei der Erstellung von Rechnerkonfigurationen; Erfassung, Beobachtung und Reaktion auf Zustands- und Auslastungsdaten
- Teile der bestehenden IT-Infrastruktur mithilfe des eingesetzten Monitoringsystems überwachen
- Informationsmanagement sowie Erstellen, Führen und Pflegen der Systemdokumentationen (bspw. Netzpläne, Wiki, Installationsdokumentationen)
- IT-Organisation für die Bezirksverwaltung beispielsweise Organisation der IKT-gebundenen Abläufe bei Umzügen und Neueinrichtungen von Arbeitsplätzen, Informationen der Beschäftigten über infrastrukturelle Maßnahmen.
- statistische Auswertung auftretender Probleme
- Intranet-Redaktion und Pflege des MetaVZ für die Serviceeinheit
- Betreuung von Projekten im Aufgabenbereich des Helpdesks (z.B. Schulungen, Unterstützung bei der Einführung neuer IT-Systeme)
- Mitarbeit bei der Prozesserstellung, -optimierung und –einführung
- Vorbereitende Maßnahmen und Dokumentation zur Beauftragung von IKT-Dienstleistern zwecks Wartung und Reparatur und bei der Beschaffung durch Aufforderung zur Abgabe eines Angebots an den Dienstleister
- Organisation der Warenlager und Warenlogistik in Abstimmung mit der Beschaffung und/oder IT-Sachbearbeitung. Aufrechterhaltung der Organisationsstruktur der Waren, Befüllen und laufende Inventur mit regelmäßiger Bestandsmitteilung der Waren

2. Formale Anforderungen	
<u>Tarif-beschäftigte:</u>	• Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung zum / zur Fachinformatiker/Fachinformatikerin Systemintegration, IT-System-Elektroniker oder vergleichbaren Ausbildungsberufen. Es kommen auch Beschäftigte mit einem abgeschlossenen Verwaltungslehrgang I oder vergleichbarer Qualifizierung in Betracht.
Darüber hinaus ist/sind:	• im Bereich Netzwerk und Telefonie neben technischer Expertise auch ausgeprägte manuelle und audiovisuelle sensorische Fähigkeiten erforderlich, da unter anderem an unübersichtlichen Stellen Cu- und LWL-Leiter sowie offene Kleinstspannungsgeräte konfiguriert und gesteckt werden müssen • die Bereitschaft zur Erbringung von Arbeitsleistungen auch außerhalb der Funktionszeiten (auch an Wochenenden oder an Feiertagen) entsprechend den dienstlichen Erfordernissen (z.B. bei Wahlen) erforderlich • mindestens eine kompetente Verwendung der deutschen Sprache der Stufe C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER) für Sprachen erforderlich • erwünscht: o aktuelle, einschlägige Berufserfahrung in der technischen Anwenderbetreuung bzw. im IT-Support (innerhalb der letzten drei Jahre mindestens zwei Jahre einschlägige Tätigkeit) o Erfahrungen in IT-Arbeitsplatzbetreuung, Nutzung von Ticketsystemen, Benutzer- und Berechtigungsverwaltung MS Active Directory, zentrales Druckermanagement, Softwareinstallation/-verteilung (MCM), Imaging sowie in einfachen Skript- und Automatisierungsaufgaben o Tätigkeit in größeren IT-Umgebungen, idealerweise ab 1.000 IT-Arbeitsplätzen, Erfahrungen im sicheren Umgang mit hierarchischen Organisations- und Entscheidungsstrukturen sowie in der öffentlichen Verwaltung oder ähnlichen Organisationen

	Note:

3. Leistungsmerkmale		
3.1 Fachkompetenzen		
3.1.1 Allg. Fach- und Rechtskenntnisse		
	• verfügt über Grundkenntnisse der LHO, AV LHO, GGO I und wendet diese den Erfordernissen des Aufgabengebietes entsprechend an • ist mit der Aufbau- und Ablaufstruktur der Berliner Verwaltung und des Bezirksamtes vertraut • kennt das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG), das Landesantidiskriminierungsgesetz (LADG) und das Gesetz zur Förderung der Partizipation in der Migrationsgesellschaft Berlin (PartMigG) und das Diversity-Leitbild des Landes Berlin • kennt die datenschutzrechtlichen Regelungen der Europäischen Union (EU-DSGVO), des Bundes (BDSG) und Berlins (BlnDSG) sowie die fachspezifischen Gesetze des Aufgabengebietes zum Datenschutz	
3.1.2 Spez. Rechts-/ Fachkenntnisse		
	• kennt die für das Fachgebiet zentralen europäischen Richtlinien und die daraus resultierenden landesgesetzlichen Regelungen. • Umfassende Kenntnisse von Computerhardware und angeschlossenen Peripheriegeräten • Kenntnisse passiver Netzwerkinfrastrukturen • Kenntnisse aktiver Netzwerkkomponenten / virtuelle Netzwerkinfrastruktur • Kenntnisse der IT-Sicherheit • Umfassende Kenntnisse der Microsoft-Clientbetriebssysteme sowie der Standardsoftware Microsoft Office • Kenntnisse im Bereich Skriptprogrammierung mittels Powershell, Microsoft Deployment Tool (MDT), Imaging • Grundkenntnisse zu Serverbetriebssystemen • Kenntnisse zum MS Active Directory • Kenntnisse von aktuellen, gängigen und eingesetzten Serverapplikationen und Infrastrukturdiensten • Kenntnisse der Softwareverteilung, der Bereitstellung von Verfahrenszugängen und Druckersystemen • Kenntnisse von Backuplösungen, -systemen, -technologien • Kenntnisse zur virtualisierten Umgebung • Kenntnisse von IKT-Monitoring Systemen • Erfahrungen im Umgang mit HelpDesk-Systemen und im Kontakt zu Nutzerinnen und Nutzern, sowie externen Dienstleistungsunternehmen • Kenntnisse des IT-Standards, des E-Government-Gesetzes Berlin und der IKT-Architektur des Landes Berlin • Grundkenntnisse der Warenlogistik	

	Note:

3.1.3	**PC-Anwendungskenntnisse**	
	• ist sicher in der Anwendung gängiger Office-Programme (Word, Excel, Outlook) und vertraut im Umgang mit dem Intra- und Internet • verfügt über Kenntnisse in der Anwendung eines Trouble Ticket Systems	
3.1.4	**Kosten- und Leistungsrechnung**	
	• wendet die Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung an	
3.2	**Persönliche Kompetenzen**	
3.2.1	**Leistungs-, Lern- und Veränderungsbereitschaft** ▶ Fähigkeit, auch unter schwierigen Bedingungen engagiert zu arbeiten, den Handlungsrahmen auszufüllen und aktiv Wissen und Erfahrungen einzubringen sowie sich auf neue Aufgaben einzustellen und neue Kenntnisse zu erwerben.	
	• zeigt Eigeninitiative in der Bewältigung der Aufgaben • bewältigt hohe Arbeitsmengen in gleichbleibender Qualität • stellt sich auf neue Anforderungen ein • behält auch unter Zeitdruck den Überblick • verknüpft gewonnene Erkenntnisse mit vorhandenem Wissen und Erfahrungen • hinterfragt und optimiert eigene Arbeitsabläufe	
3.2.2	**Organisationsfähigkeit** ▶ Fähigkeit, vorausschauend zu planen und zu strukturieren und entsprechend zu agieren.	
	• kann Wichtiges von Unwichtigem unterscheiden • teilt Aufgaben in Arbeitsschritte ein und verteilt sie auf die zur Verfügung stehende Zeit • legt Arbeitsergebnisse zu den vereinbarten Terminen vor • reagiert auf veränderte Sachverhalte flexibel • überblickt Gesamtzusammenhänge und stimmt unterschiedliche Arbeitsabläufe aufeinander ab • geht in der Analyse von Problemen systematisch vor	
3.2.3	**Ziel- und Ergebnisorientierung** ▶ Fähigkeit, Denken und Handeln auf ein gewünschtes Ziel hin auszurichten und die erforderlichen Ressourcen effizient einzusetzen.	
	• richtet das eigene Arbeitsverhalten an Zielstellungen aus • arbeitet mit wenig Anleitungsaufwand • weiß, wann Vorgesetzte einzuschalten sind • entwickelt Strukturen und Strategien zur Zielerreichung • plant frühzeitig und kalkuliert Risiken und deren Folgen mit ein • richtet Entscheidungen und die eigene Arbeitsorganisation auf die Verwaltungsinteressen hin aus	

	Note:

3.2.4	**Entscheidungsfähigkeit** ▶ Fähigkeit, zeitnahe und nachvollziehbare Entscheidungen zu treffen und dafür Verantwortung zu übernehmen.	
	• trifft eindeutige und nachvollziehbare Entscheidungen • bezieht alle zur Verfügung stehenden Informationen in Entscheidungsprozesse mit ein, wägt Alternativen ab • revidiert oder modifiziert Entscheidungen auf der Basis von neuen Erkenntnissen und Informationen • übernimmt Verantwortung für eigene Entscheidungen	
3.3	**Sozialkompetenzen**	
3.3.1	**Kommunikationsfähigkeit** ▶ Fähigkeit, sich personen- und situationsbezogen auszutauschen.	
	• geht auf andere zu, tauscht sich regelmäßig aus • kommuniziert adressaten- und anlassgerecht • argumentiert sach- und situationsbezogen • gibt Informationen in verständlicher Form weiter	
3.3.2	**Kooperationsfähigkeit** ▶ Fähigkeit, sich respektvoll miteinander auseinanderzusetzen und partnerschaftlich zusammen zu arbeiten, Konflikte zu erkennen und tragfähige Lösungen anzustreben.	
	• agiert respektvoll und hilfsbereit in der Zusammenarbeit mit anderen • hält Zeiten und getroffene Absprachen ein • interessiert sich für und respektiert die Ideen und Meinungen anderer • verhält sich berechenbar und fair • zeigt bei überzeugenden Argumenten anderer Kompromissbereitschaft • lässt konstruktive Kritik anderer zu	
3.3.3	**Dienstleistungsorientierung** ▶ Fähigkeit, die Arbeit als Dienstleistung für externe und interne Kund*innen zu begreifen.	
	• verhält sich Kund*innen gegenüber höflich und aufgeschlossen • versteht die eigene Aufgabenerledigung als Dienstleistung • argumentiert verständlich und adressatengerecht • geht auf die Anliegen und Anfragen angemessen ein • nimmt Beschwerden ernst und geht ihnen nach • bearbeitet Anliegen von Kund*innen zügig	

	Note:

3.3.4	**Diversity-Kompetenz** ▶ Fähigkeit, Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Menschen (u.a. hinsichtlich Lebensalter, Geschlecht, Behinderung, Migrationsgeschichte, Religion, sexueller und geschlechtlicher Identität, chronischer Krankheit, sozialem Status, Sprache) wahrzunehmen, in der Aufgabenwahrnehmung zu berücksichtigen, bestehende Barrieren abzubauen und einen diskriminierungsfreien und wertschätzenden Umgang zu pflegen.	
	• berücksichtigt Kenntnisse der Lebens- und Bedarfsfragen verschiedener gesellschaftlicher Gruppen und deren strukturellen Diskriminierungserfahrungen • zeigt Offenheit und Respekt gegenüber unterschiedlichen Erfahrungshintergründen und Lebensweisen von Vielfalt) z.B. ist fähig zum Perspektivwechsel • berücksichtigt die unterschiedlichen Lebens- und Bedarfslagen von Menschen in der Aufgabenwahrnehmung	
3.3.5	**Migrationsgesellschaftliche-Kompetenz** ▶ Fähigkeit, • bei Vorhaben, Maßnahmen und Programmen die Auswirkungen auf Personen mit und ohne Migrationsgeschichte beurteilen und ihre Belange berücksichtigen zu können, • die durch Diskriminierung und Ausgrenzung von Personen mit Migrationsgeschichte entstehenden teilhabehemmenden Auswirkungen zu erkennen und zu überwinden sowie • insbesondere im beruflichen Kontext Personen mit Migrationsgeschichte respektvoll und frei von Vorurteilen und Diskriminierung zu behandeln	
	• weiß um und berücksichtigt die besonderen Situationen von Menschen mit Migrationsgeschichte, die z.B. durch prekäre Aufenthaltssituation, Diskriminierungserfahrungen, Mehrsprachigkeit usw. geprägt sein kann • lehnt Diskriminierung und Ausgrenzung ab und möchte diese überwinden • pflegt einen offenen, respektvollen und achtsamen Umgang gegenüber Menschen mit Migrationsgeschichte	
3.3.6	**Team-/ bzw. Gruppenfähigkeit** ▶ Fähigkeit, mit anderen an gemeinsamen Zielsetzungen zu arbeiten bzw. konstruktiv in Gruppen mit anderen zusammen zu arbeiten	
	• bringt sich in die fachliche und kollegiale Zusammenarbeit des Teams ein • verhält sich in der Zusammenarbeit offen, fair und partnerschaftlich • teilt eigenes Wissen mit anderen • stellt Ziele des Teams in den Vordergrund • respektiert unterschiedliche Meinungen und wirkt bei Konflikten an Kompromissbildungen mit	

Übersicht der Kompetenzen und deren Gewichtung

3.1	**Fachkompetenzen**	1	2	3	4
3.1.1	Allg. Fach- und Rechtskenntnisse		**X**		
3.1.2	Spez. Rechts-/ Fachkenntnisse				**X**
3.1.3	PC-Anwendungskenntnisse			**X**	
3.1.4	Kosten- und Leistungsrechnung	**X**			
3.2	**Persönliche Kompetenzen**	1	2	3	4
3.2.1	Leistungs-, Lern- und Veränderungsbereitschaft				**X**
3.2.2	Organisationsfähigkeit			**X**	
3.2.3	Ziel- und Ergebnisorientierung			**X**	
3.2.4	Entscheidungsfähigkeit			**X**	
3.3	**Sozialkompetenzen**	1	2	3	4
3.3.1	Kommunikationsfähigkeit			**X**	
3.3.2	Kooperationsfähigkeit		**X**		
3.3.3	Dienstleistungsorientierung			**X**	
3.3.4	Diversity-Kompetenz	**X**			
3.3.5	Migrationsgesellschaftliche-Kompetenz	**X**			
3.3.6	Team-/ bzw. Gruppenfähigkeit			**X**	

Legende:

1 = erforderlich	2 = wichtig	3 = sehr wichtig	4 = unabdingbar