



Global insights  
for local heroes

Die Deutsche Welle (DW) ist der Auslandssender Deutschlands. Sie verbreitet weltweit journalistische Angebote – multimedial und in 30 Sprachen. Darüber hinaus bildet die DW Akademie Medienfachkräfte in Entwicklungs- und Transformationsländern fort. Standorte sind Bonn und Berlin.

Für den Bereich Hotline der Abteilung Infrastruktur suchen wir am Standort Bonn zum nächstmöglichen Zeitpunkt

## **zwei Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter Hotline**

in freier Mitarbeit auf Basis eines befristeten Honorarrahmenvertrags.

### **Unser Angebot**

- Annahme von Meldungen im Soft- und Hardwarebereich via Telefon, E-Mail und Ticket-System
- selbständige Bearbeitung, Priorisierung, Kategorisierung, Lösung von Störungen, in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen
- Dokumentation der Vorgänge im HelpLine-System (Ticketing-System)
- Technische Ansprechpartnerin oder Ansprechpartner für alle in der DW eingesetzten Systeme im Rahmen der Anwenderbetreuung
- Allgemeine IT-Administration und Nutzerverwaltung
- Benutzerverwaltung im Active Directory und anderen IT-Systemen
- Unterstützung bei der Erstellung von Lösungs- und Anwenderdokumentationen
- Zusammenarbeit mit dem 2nd Level Support zur Sicherstellung von Reaktions- und Lösungszeiten
- Verfolgung der Tickets bis zur Erledigung und Rückmeldung an den Anwender
- Unterstützung bei der Umsetzung von Erweiterungen (Changes)

### **Ihr Profil**

- abgeschlossene fachbezogene Berufsausbildung (IT-System-Kauffrau oder -Kaufmann, Fachinformatikerin oder Fachinformatiker Systemintegration), gerne auch Berufseinsteigerinnen oder Berufseinsteiger
- sehr gute Kenntnisse der gängigen Office-Anwendungen und anderen Standardapplikationen
- gute Kenntnisse der aktuellen Betriebssysteme für Clients (Windows, MAC OSX und iOS), aktuellen PC-Hardware und in ITIL Incidentmanagement
- Grundkenntnisse in der Netzwerktechnik (LAN, WLAN, VPN, Any Connect Client) und in der Active Directory-Pflege
- Idealerweise IBM-Notes-Kenntnisse (Client)
- sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, Englisch konversationssicher
- Kommunikationsfähigkeit und Kundenorientierung
- Zuverlässigkeit und selbstständige, strukturierte sowie gewissenhafte Arbeitsweise
- Geduld und die Fähigkeit des aktiven Zuhörens
- sicheres und kompetentes Auftreten bei Anwenderinnen und Anwendern
- hohe Einsatzbereitschaft, Flexibilität und Belastbarkeit
- soziale Kompetenz und Teamfähigkeit

### **Kontakt**

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann freuen wir uns auf die Zusendung Ihrer Bewerbungsunterlagen (bei E-Mail nur ein PDF, maximal 7 MB) unter Angabe der Stellenausschreibungs-Nr. F-05/16-BN bis **22. Mai 2016** an [bewerbung@dw.com](mailto:bewerbung@dw.com)

Deutsche Welle  
Personalabteilung  
Frau Jasmin Franke  
53110 Bonn