



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.

Wir suchen für den Bereich Hotline der Abteilung Infrastruktur am Standort Bonn zum nächstmöglichen Zeitpunkt

## eine IT-Service Mitarbeiterin oder einen IT-Service Mitarbeiter für den 1st Level Support

in freier Mitarbeit auf Basis eines Honorarrahmenvertrags. Die Tätigkeit wird steuer- und sozialversicherungsrechtlich als nichtselbständiges Beschäftigungsverhältnis abgerechnet. Sie haben unter den Voraussetzungen des Tarifvertrags für arbeitnehmerähnliche Personen Anspruch auf bestimmte soziale Leistungen.

### Ihre Aufgaben:

- 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)
- Technischer Ansprechpartner/in für alle in der Deutschen Welle 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/die Anwender/innen
- Unterstützung bei der Umsetzung von Erweiterungen (Changes)

### Das bringen Sie mit:

- abgeschlossene, fachbezogene Berufsausbildung (z. B. IT-Systemkaufmann/-frau, Fachinformatiker/in Systemintegration, etc.), gerne auch Berufseinsteiger/innen
- sehr gute Kenntnisse der gängigen Office-Anwendungen und anderen Standardapplikationen
- gute Kenntnisse der aktuellen Betriebssysteme für Clients (Windows, MAC OSX und iOS), in der aktuellen PC-Hardware und in ITIL Incidentmanagement
- Grundkenntnisse in der Netzwerktechnik (LAN, WLAN, VPN, Any Connect Client)
- Grundkenntnisse 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
- hohe Einsatzbereitschaft, Flexibilität und Belastbarkeit
- soziale Kompetenz und Teamfähigkeit

### Kontakt

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen ausschließlich per E-Mail (ein PDF; maximal 7 MB), unter Angabe der Stellenausschreibungsnr. F-01/17-BN bis zum 12. Mai 2017 an: [bewerbung@dw.com](mailto:bewerbung@dw.com).

Deutsche Welle  
Personalabteilung  
Frau Jasmin Franke  
[bewerbung@dw.com](mailto:bewerbung@dw.com)