

# HARDWARE ADMINISTRATOR

**Standort**

70469 Stuttgart Deutschland

**Gültig seit**

21.02.2025

**Vertragsart**

Vollzeit

**Tarifvertrag**

BAP Tarifvertrag

Quicklink zum Stellenangebot



## Beschreibung:

Unser Kunde ist die Landesoberbehörde IT Baden-Württemberg (BITBW) ist die zentrale Dienstleisterin für moderne Informationstechnologie (IT) in der Landesverwaltung. Die BITBW wurde zum 1. Juli 2015 als Kernstück der IT-Neuordnung im Land gegründet. Sie wird im Geschäftsbereich des Innenministeriums geführt. Wir bieten für ausgewählte langfristige Projekte hoch qualifizierte erfahrene IT Spezialisten in den unterschiedlichsten Einsatzbereichen an.

### Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung

- Steuerung Technical Field Service (TFS)
- Bearbeitung von Incidents im Rahmen des Garantiemanagements und kostenpflichtigen Reparaturen
- Kontakte zu den Hardware-Lieferanten der Kunden und der BITBW
- Bearbeitung von Reklamationen und Eskalationen bei Kundenanfragen zu Service Requests und Incidents
- Aufarbeiten von Vorgängen (Recherche und Verfassen von Stellungnahmen)
- Kommunikation mit den beteiligten Fachteams der BITBW
- Teilnahme an Regelmeetings mit Kunden und Dienstleistern
- Führen einer Offenen-Punkte-Liste und eigenständiges Nachverfolgen von Themen
- Erstellung und Aktualisierung von Dokumentationen
- Kontrolle und Pflege von Assetdaten in der Configuration Management Database / im Ticketsystem
- Steuerung und Überprüfung der Aktivitäten der Dienstleister und BITBW-Fachbereiche im Ticketsystem des ITSM-Tools
- Durchführung von Teilprojekten im laufenden Betrieb (z. B. Unterstützung bei der Organisation von Behördenumzügen und Koordination von Lagerinventuren)

### Entwicklungspotential / Perspektiven

Sie erhalten einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Eine Übernahme in Festeinstellung ist möglich. Die Entlohnung erfolgt nach BAP-Tarif + Zulagen! Durch den Aufbau eines Arbeitszeitkontos ist eine zusätzliche flexible Arbeitszeitplanung möglich! Vom Unternehmen werden verschiedene zusätzliche Angebote im Bereich Mitarbeiterunterstützung, Förderung, Personalentwicklung sowie aktives Gesundheitsmanagement und Vorsorge bereitgestellt.

### Fachliche Anforderungen

- abgeschlossene Berufsausbildung z.B. in der Fachrichtung Informatik, eine abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung mit mindestens einem Jahr Berufserfahrung oder ein erfolgreich absolviertes Hochschulstudium der Fachrichtung Wirtschaftsingenieurwesen, Informatik o.ä.
- nachweislich mindestens zwei Jahre Berufserfahrung im Bereich Microsoft Windows 11 und Microsoft Office 2016, mindestens als User

- mindestens ein Jahr Berufserfahrung von der Abarbeitung bis zum Abschluss von Tickets in Ticketsystemen oder im Bereich HelpDesk / Kundensupport mit Schwerpunkt Incident- und Service-Requestmanagement
- idealerweise mindestens fünf Jahre kaufmännische und/oder IT-technische Erfahrungen
- idealerweise Kenntnisse im Garantiemanagement und Verständnis für Prozesse in der Garantieabwicklung, sowie erste Berufserfahrung in diesem Bereich
- Arbeitserfahrung im behördlichen Umfeld von mindestens drei Monaten
- gute Excel-Kenntnisse (z.B. PIVOT-Erstellung sowie Datenrecherche)
- Prozess- und Aufgabenverständnis für IT-Dienstleistungen
- Kenntnisse in der Bedienung von USU Valuation sowie mit Auswertungen aus USU Valuation
- idealerweise Berufserfahrung in Lagermanagement, Client-Asset Management und Asset-Datenpflege
- Berufserfahrung in Technical Field Service (Bereitstellung von Client-Hardware) und/oder Dienstleistersteuerung
- Kenntnisse in der Bewertung von Client-Hardware/-Schäden (für Büroarbeitsplatz, z.B. Notebook, Monitor etc.)
- Zertifizierung nach ITIL v4
- Bereitschaft zur Einwilligung mit dem Dokument „D1 Einwilligung ZVÜ BIT11-0230-138-56“
- deutsche Sprache in Wort und Schrift sehr gut (mindestens Niveau Stufe C1)
- selbständiges und lösungsorientiertes Arbeiten
- strukturierte und gewissenhafte Vorgehensweise
- analytisches Denken und IT-Affinität
- Verantwortungsbewusstsein
- eigenverantwortliches Nachverfolgen offener Punkte
- geschultes Kommunikationsvermögen
- Teamfähigkeit
- Belastbarkeit
- serviceorientierte Arbeitsauffassung
- schnelle Auffassungsgabe
- hohe Konzentrationsfähigkeit
- Organisationsvermögen und Zeitmanagement

## Kontakt Daten für Stellenanzeige

Bei Interesse senden Sie uns bitte Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen vorzugsweise per E-Mail. Unsere Stellenausschreibungen gelten unabhängig von der verwendeten Stellenbezeichnung für Bewerber aller Geschlechter gleichermaßen. Auch Schwerbehinderte oder ihnen gleichgestellte Menschen sind zur Bewerbung aufgefordert. Selbstverständlich sichern wir Ihnen absolute Diskretion zu. Heiko Röhrich Technischer Leiter  
Telefon: 03591 270890 E-Mail: heiko.roehrich@activ-job.com