



Stellenausschreibung

Im Pädagogischen Landesinstitut Rheinland-Pfalz ist in der Abteilung 4 „Zentrale Dienste und IT-Dienste“, Referat 4.06 „eSchule24-Portale“ zum nächstmöglichen Zeitpunkt zwei befristete Stellen als

Support-Mitarbeiterin/Support-Mitarbeiter **(m/w/d)** **(Kennziffer: PL 24-41)**

zu besetzen. Die Stellen sind zunächst bis zum 31.12.2024 befristet. Die Weiterführung der befristeten Stellen wird angestrebt.

Bewerben können sich ausschließlich immatrikulierte Studentinnen und Studenten. Sie können, je nach betrieblicher Anforderung, während der Vorlesungszeit mit bis zu 20 Stunden pro Woche eingesetzt werden. In der vorlesungsfreien Zeit kann die Wochenarbeitszeit bei entsprechendem betrieblichen Bedarf auf bis zu 40 Stunden pro Woche ausgedehnt werden (Werkstudentenvertrag). Die Support-Tätigkeit bezieht sich auf Anwendungen, welche im schulischen Kontext – organisatorisch oder unterrichtsbezogen – eingesetzt werden.

Ihre Aufgaben:

- Kundenberatung (online, telefonisch, schriftlich per Mail)
- Problemanalyse und -analyse im Rahmen des 1st-level Supports
- Selbstständige Problemlösung, Pflege und Wartung im Rahmen des 1st-level Supports
- Koordination der Problemlösung mit den Systementwicklern
- Pflege des Ticketsystems und der damit zusammenhängenden Wissensdatenbank
- Mitarbeit bei der Erstellung von Unterstützungsmaterialien zu den zu betreuenden Anwendungen

Wir erwarten von Ihnen:

- Kommunikations- und Kontaktstärke, sicheres und freundliches Auftreten insbesondere am Telefon
- Wortgewandtheit und professionelle Kommunikationsformen im Umgang mit unseren Kunden (Bildungsministerium, ADD, Schulträger, Studienseminare, Schulen, Eltern usw.)
- Einfühlungsvermögen und Serviceorientiertheit
- Umfassende PC-Kenntnisse, insbesondere in den gängigen Office-Programmen (insbes. Outlook, Word und Excel) sowie in Bezug auf verschiedene Internetbrowser
- die Bereitschaft, sich Kenntnisse über unsere Anwendungen anzueignen
- die Bereitschaft, sich in den Umgang mit unserem Ticketsystem einzuarbeiten



Das können Sie von uns erwarten:

- enge Teameinbindung
- direkte Mitarbeit am Bildungsgeschehen in Rheinland-Pfalz
- gründliche Einarbeitung in die zu bearbeitenden Themengebiete
- Mitarbeit im Homeoffice, sofern thematisch und organisatorisch möglich
- fest geregelter Urlaubsanspruch
- Lohnfortzahlung im Krankheitsfall
- Stundenhonorar von derzeit 13,25 €/Stunde (ohne Abschluss) –
13,83 €/Stunde (mit Bachelor Abschluss)

Weitergehende Informationen zu den zu betreuenden Anwendungen finden Sie im Internet unter <https://bildung.rlp.de/pl/>.

Einsatzfreude, Flexibilität, analytisches und konzeptionelles Denken, eigenständiges und verantwortungsbewusstes Arbeiten sowie die Bereitschaft im Team an der Erledigung aller Aufgaben mitzuarbeiten, setzen wir voraus.

Das Land Rheinland-Pfalz beschäftigt viele Menschen in sehr unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern und mit ganz verschiedenen Qualifikationen. Wir fördern aktiv die Gleichbehandlung aller Menschen und wünschen uns daher ausdrücklich Bewerbungen aus allen Altersgruppen, unabhängig von der ethnischen Herkunft, dem Geschlecht, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung oder der sexuellen Identität. Erfahrungen, Kenntnisse und Fertigkeiten, die durch Familienarbeit oder ehrenamtliche Tätigkeit erworben wurden, werden bei der Beurteilung der Qualifikation in Rahmen des § 8 Abs. 1 des Landesgleichstellungsgesetzes berücksichtigt.

Bewerbungen sind -unter Angabe der Kennziffer- bis zum 31.07.2024 zu richten an

Pädagogisches Landesinstitut Rheinland-Pfalz
Referat 4.01
Butenschönstraße 2
67346 Speyer

oder über unsere Homepage: <https://karriere.pl.bildung-rp.de/dcn1n>

Für fachliche Fragen steht Ihnen Herr Mende (Tel.: 0261/9702-237, E-Mail: frank.mende@pl.rlp.de) und für arbeitsrechtliche Fragen können Sie sich an Frau Vogel (Tel.: 06232 659-136, E-Mail: katharina.vogel@pl.rlp.de) wenden.