
STELLENBESCHREIBUNG

DIREKTION:	Finanzen Ressourcen Umwelt
ABTEILUNG:	Informatikdienste IDT
STELLE NR. (gemäss Stellenplan):	10.042
FUNKTIONS-Nr. (gemäss ERP):	131.15
STELLENBEZEICHNUNG:	ICT-Supporter/in
STELLENINHABER/IN:	vakant
<hr/>	
VORGESETZTE/R:	Leiter Fachbereich Support
UNTERSTELLTE MIT- ARBEITER/INNEN:	-
STELLVERTRETUNG:	
- wird vertreten durch:	ICT-Supporter (10.050, 10.059, 10.031, 10.033, 10.044)
- vertritt:	ICT-Supporter (10.050, 10.059, 10.031, 10.033, 10.044)
- generell:	Die Stellvertretungen werden im Detail nach Absprache sowie bei ungeplanten Aufgaben und Problemstellungen situativ geregelt

1. ZIELSETZUNG DER STELLE:

Die Stelle ist dem IDT internen Fachbereich «Support» zugeordnet. Sie ist mitverantwortlich für den Betrieb der Client Infrastruktur (Computer, Drucker, Multifunktionsgeräte, Tablets etc.) sowie Installation/Wartung aller Software, inkl. Betriebssystem und Updates. Sie ist sowohl im 1st als auch im 2nd Level Support tätig.

Die Supporter haben teilweise einzelne Fachgebiete zugeordnet. Diese Fachgebiete werden durch den zuständigen Mitarbeiter verwaltet (dokumentiert, koordiniert, ggf. Schnittstelle mit externen Partnern). Zu einem grossen Teil haben die Supporter jedoch identische Fachaufgaben.

Die Mitarbeit / Leitung von kleineren Projekten gehört ebenfalls zum Tätigkeitsbereich sowie administrative/koordinative Arbeiten (Schnittstelle zu internen und externen Kunden, erarbeiten von Offerten und Verträgen).

2. HAUPTAUFGABEN:

zeitliche Beanspruchung in %

2.1 Fachaufgaben

20%

- **Betrieb Client Infrastruktur**
Umfassender ICT-Support während des gesamten Lifecycle (Installation, Wartung) der gesamten Client Infrastruktur inkl. Peripherie.
- **Betrieb Systemsoftware**
Support und Wartung der Betriebssysteme (Microsoft Windows, Android, Apple iOS).
- **Applikationen**
Vertiefte Unterstützung und Hilfestellung bei der Installation und/oder Aktualisierung (technische Installationen, Dokumentationen etc.) von Fachapplikationen.
- **Projekte**
Mitarbeit oder Leitung von kleineren bis mittleren Projekten in Zusammenarbeit mit den/dem Vorgesetzten.
- **Administration**
Allgemeine administrative / fachliche Koordinationsaufgaben sowie Abklärungen von fachlichen Zusammenhängen.
- **Mithilfe 1st Level Support**
Abdecken des Telefonüberlaufs des Service Centers sowie Dienstzeiten gemäss Vorgaben IDT.

2.2 Sonderaufgaben

80%

Als Sonderaufgaben sind dieser Stelle weiter zugeordnet:

- **Rollout Projekte**
Mithilfe bei grösseren Rollout Projekten / Installationen der Clientsysteme.
- **Befristete Einsätze**
Mithilfe oder Übernahme von einmaligen, befristeten Aufgaben oder Teilgebieten.
- **Betrieb und Weiterentwicklung der OnPremise und Cloud Infrastruktur (Endpoint Manager, Office 365, Azure) für den Clientbereich**
Engineering OS Clients, Hardware Treiber , Windows Updates, GPO
- **Mithilfe im Bereich Softwarepaketierung und Verteilung**

HINWEIS

Je nach betrieblichen Anforderungen kann der Aufgabenbereich geändert/erweitert werden.

3. KOMPETENZEN

- Direkte Zusammenarbeit mit internen und externen Informatikern
- Kontakte zu Hardware- und Softwarelieferanten nach Absprache

4. ANFORDERUNGSPROFIL

4.1 Fachliche Anforderungen

- Abgeschlossene Informatikausbildung EFZ, optimalerweise ergänzt mit entsprechender Weiterbildung (HF, FH)
- Erwünscht: Zertifizierungen im Microsoft Umfeld (MCSE, MCSA oder ähnlich) oder Bereitschaft diese zu absolvieren
- Gute Kenntnisse in PowerShell (Scripting)
- Breitgefächertes und vertieftes Informatik-Grundlagenwissen (Netzwerk, DNS, DHCP usw.)
- Mehrjährige Erfahrung im Umgang mit einer breiten Anzahl von Microsoft-Technologien wie Active Directory (inkl. Group Policies), Windows 10 sowie Microsoft Endpoint Manager
- Verständnis für Fachenglisch
- Ausbildung oder Erfahrung als (Teil)Projektleiter

4.2 Besondere Fähigkeiten und Eigenschaften

- Selbständige, initiative Arbeitsweise
- Benutzerorientiertes Denken und Handeln
- Gute Kommunikationsfähigkeit mit unterschiedlich strukturiertem Personenkreis
- Logisches Denkvermögen für gezielte Fehleranalysen und Störungsbehebungen
- Hohe Belastbarkeit
- Teambewusste Arbeitseinstellung und gutes Sozialverhalten
- Engagement für Sondereinsätze zur sofortigen Behebung von ausserordentlichen Fehlersituationen und/oder im Rahmen von Projekten
- Bereitschaft zur laufenden Weiterbildung
- PW-Fahrausweis erwünscht
- Hohe Lernbereitschaft
- Flexibilität zur Einarbeitung und Übernahme von neuen Teilgebieten/Fachaufgaben

Tritt in Kraft am:

Nächste Überprüfung:

Unterschrift Stelleninhaber/in:

Unterschrift Vorgesetzter:

Unterschrift Chef IDT:

Verteiler:

- Stelleninhaber/in
- Personaldossier Abteilung
- Erfassen in Axioma (Stellenbeschreibungen Abteilung) und Information an Personalamt