

Die Metropole Berlin braucht eine leistungsstarke Verwaltung. Viele Behördenvorgänge werden heute elektronisch bearbeitet. Für die Infrastruktur und die modernen Lösungen im Bereich der Informationstechnik (IT) der Berliner Verwaltung ist das IT-Dienstleistungszentrum Berlin (ITDZ Berlin) verantwortlich. Als Anstalt des öffentlichen Rechts ist das Unternehmen mit rund 600 Mitarbeitenden einer der größten Landes-IT-Dienstleister in Deutschland. Mit moderner Technik, innovativen Lösungen und einem Full-Service-Angebot schaffen wir die Voraussetzungen für die zukunftsorientierte Verwaltung.

Für die Abteilung Service Center Verwaltung suchen wir ab sofort hoch motivierte

## Agenten für den Auskunfts- und Vermittlungsservice im Inbound (m/w)

(Entgeltgruppe 5 TV-L)

### WIR BIETEN

An der Schnittstelle zwischen Wirtschaft und Verwaltung ermöglichen wir Ihnen eine interessante Tätigkeit und die Chance, über das Bürgertelefon 115 entscheidend dazu beizutragen, durch eine kompetente Beratung den Bürgerinnen und Bürgern des Landes zu helfen und sie zu unterstützen.

Es erwartet Sie eine moderne, teamorientierte Arbeitsatmosphäre mit flexibler Arbeitszeitgestaltung und guten Entwicklungsmöglichkeiten, verbunden mit einem betrieblichen Gesundheitsmanagement sowie der nachhaltigen Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

### IHR PROFIL

- Sie verfügen über eine abgeschlossene Berufsausbildung
- Sie konnten bereits Erfahrungen im Callcenter Bereich sammeln und sind mit den branchenspezifischen Prozessen und Arbeitsabläufen vertraut
- Sie sind versiert im Umgang mit dem PC und dem Betriebssystem Windows und beherrschen die Anwendung von Callcenter Desktop Applikationen (Contact Management, Wissensdatenbanken, Intranet/Internet, E-Mail etc.)
- Sie besitzen eine hohe Lernbereitschaft und Einfühlungsvermögen, sind belastbar und zeigen eine hohe Kommunikations-, Kooperationsfähigkeit und Dienstleistungsorientierung
- Sie überzeugen durch fehlerfreie Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, eine sehr gute Gesprächsführung und gutes sprachliches Ausdrucksvermögen sowie durch eine angenehme Telefonstimme
- Sie sind versiert im Umgang mit Wissensmanagement und Recherchetechniken
- gute Kenntnisse der aufbau- und ablauforganisatorischen Strukturen der Berliner Verwaltung runden Ihr Profil ab
- das Einverständnis zur flexiblen Arbeitszeit während unserer Servicezeiten von derzeit 07.00 bis 18.00 Uhr (Montag bis Freitag) wird vorausgesetzt

### IHRE AUFGABEN

- Entgegennahme von Telefon-, Ticket- und E-Mailanfragen für die Kunden des Service Center
- Identifizierung und Beantwortung der Anfragen mittels Nutzung des eingesetzten Wissensmanagementsystems und elektronischem Telefonbuch
- Vereinbarung von Terminen über das Zeitmanagementsystem
- Dokumentation und Kategorisierung der Anfragen im entsprechenden System
- Weiterleitung von nicht beantworteten Anfragen telefonisch und/oder elektronisch sowie Vermittlung von Anrufen
- Einarbeitung in neue/zeitlich begrenzte Themengebiete, Kampagnen bzw. Projekte

### HABEN WIR IHR INTERESSE GEWECKT?

Dann nutzen Sie für Ihre aussagefähige Bewerbung **ausschließlich** das Stellenportal des öffentlichen Dienstes „Interamt“ unter <https://www.interamt.de/koop/app/stelle?id=426990> und übermitteln diese zur **Kennziffer 101/2017** - ggf. mit Ihrer Einverständniserklärung zur Personalakteneinsicht - bis zum **21. Januar 2018** an das ITDZ Berlin.

Aus Gründen der Datensicherheit können Bewerbungen, die per Mail eingehen, leider **nicht** für den Auswahlprozess berücksichtigt werden.

Es besteht die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung. Bewerbungen von Frauen sowie von Menschen mit Migrationshintergrund, die die Einstellungs Voraussetzungen erfüllen, sind ausdrücklich erwünscht. Menschen mit anerkannter Behinderung werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt.



Fragen oder Anliegen beantwortet Ihnen unser Recruiting-Team gern unter der Telefonnummer 030 / 90222 5544 oder per E-Mail unter [jobs@itdz-berlin.de](mailto:jobs@itdz-berlin.de)