



Im Bundesinstitut für Risikobewertung (BfR) ist ab sofort folgende Stelle zu besetzen:

## Mitarbeiter/in für den First-Level-Support im IT-Helpdesk und der IT-Hotline (w/m/d)

<b>Kennziffer</b> 3579	<b>Entgeltgruppe</b> bis E8 TVöD	<b>Dienstort</b> Berlin	<b>Unbefristet</b>	<b>Bewerbungsfrist</b> 23.09.2024	<b>Hier bewerben</b> <a href="#">BfR Jobportal</a>
---------------------------	-------------------------------------	----------------------------	--------------------	--------------------------------------	---

Das BfR erstellt unabhängig auf der Grundlage international anerkannter wissenschaftlicher Bewertungskriterien Gutachten und Stellungnahmen zu Fragen der Lebensmittel-, Futtermittel- und Chemikaliensicherheit und des gesundheitlichen Verbraucherschutzes in Deutschland. In diesen Bereichen berät es die Bundesregierung sowie andere Institutionen und Interessengruppen. Damit leistet das BfR einen wichtigen Beitrag zum Schutz der Menschen.

Die Unterabteilung „Informationstechnologie und –zentrum“ ist der interne IT-Dienstleister für die 1200 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des BfR. Sie plant, beschafft und betreibt die IT des Hauses, um eine effiziente und wirtschaftliche IT-Unterstützung bei der Durchführung aller Aufgaben des Instituts zu gewährleisten. Mehr Informationen zu unserer [IT finden Sie in unserem Video!](#)

Im Geschäftsbereich



---

## Aufgaben

Als Mitarbeiter oder Mitarbeiterin im Helpdesk des BfR sind Sie die zentrale Anlaufstelle für Fragen und Probleme zu und mit der IT-Technik im ganzen Haus. Sie erfüllen damit als wichtiges Bindeglied zwischen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen aus der Verwaltung, der Forschung und der IT eine essentielle Rolle im täglichen Betrieb und damit der Fähigkeit des BfR, seine gesetzlichen und beratenden Aufgaben zu erfüllen. Im Einzelnen umfassen die Aufgaben:

### Aufgaben im Level 1-Support

- Entgegennahme von Anrufen an den IT-Helpdesk und ggf. Unterstützung bei der Erstellung von Tickets
- Vorqualifizierung und Kategorisierung eingehender Anrufe und Tickets
- Lösung bekannter IT-Probleme und Mitarbeit bei der Analyse und Lösungsfindung bisher unbekannter Probleme
- Annahme und ggf. Übersetzung englischsprachiger Anfragen
- Vor-Ort-Betreuung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung des BfR sowie in allen Forschungsabteilungen; z. B. Auf- und Abbau von Arbeitsplätzen, Unterstützung bei der Konfiguration von Netzanschlüssen
- Pflege des IT-Bestandssystems

### Weitere Aufgaben

- Mitarbeit bei der Dokumentation von häufigen Fragen, Schwierigkeiten und zugehörigen Lösungen (Knowledge-Base)
- Mitarbeit an Konzeption und Organisation von Aufgaben und Abläufen, um die IT des BfR kontinuierlich zu verbessern
- Vorbereitungen und Mitarbeit an Inhalten der Repräsentation der IT im behördeneigenen Intranet

---

## Ihr Profil

- Abgeschlossene Berufsausbildung mit Schwerpunkt Informatik, z. B. Fachinformatiker/in, IT-Kauffrau/Kaufmann oder eine vergleichbare Berufsausbildung oder mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im IT-Helpdesk mit nachgewiesenen Fähigkeiten und Kenntnissen
- Eine starke Affinität zu und eigenes Interesse an IT
- Gute bis sehr gute kommunikative Fähigkeiten, insbesondere im Kontakt mit nicht technikaffinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Fähigkeit zur Deeskalation auch in Stresssituationen
- Kenntnisse zu Clientbetriebssystemen (Windows, GNU/Linux)
- Kenntnisse zu PC-Technik (Auf- und Abbau, Komponententausch, Verkabelung)
- Sehr gute Kenntnisse der deutschen (mind. C1) und englischen Sprache (mind. B2) in Wort und Schrift
- Selbstständige Arbeitsweise, Organisationsfähigkeit und Teamorientierung

## Erwünscht

- Gute Kenntnisse im Bereich DNS, DHCP und Verzeichnisdienste
- Kenntnisse der IT-Sicherheit
- Kenntnisse im Umgang mit GNU/Linux Serversystemen (auch Konsole), idealerweise Debian oder Red Hat
- Grundkenntnisse in Netzwerktechnik (IP-Adressen, Router/Switches, Firewall)
- Weitere Sprachkenntnisse (z. B. Spanisch oder Französisch)

## Unser Angebot

- Als familienfreundliches Institut bieten wir verschiedene Teilzeitarbeitsmodelle an
- Flexible Arbeitszeiten ohne Kernarbeitszeit
- 30 Tage Urlaub (5-Tage-Woche) sowie arbeitsfreie Tage am 24.12. und 31.12.
- Möglichkeit der Inanspruchnahme von zusätzlichen Zeitausgleichstagen bei Zeitguthaben
- Attraktiver Zuschuss (50%) zum Deutschlandticket Job/Firmenticket
- Möglichkeit des hybriden Arbeitens (bis zu 60%)
- Sehr gute Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz
- Umfangreiche Fortbildungsmöglichkeiten zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung
- VBL-Betriebsrente / Vermögenswirksame Leistungen
- AWO-Familienservice

## Bewerbungsverfahren

Fühlen Sie sich angesprochen?

Dann bewerben Sie sich bitte bis zum **23.09.2024** über unser [Jobportal](#).

Fragen im Zusammenhang mit dem Bewerbungsverfahren richten Sie bitte an: [bewerbung@bfr.bund.de](mailto:bewerbung@bfr.bund.de).

Sofern Sie sich nicht online bewerben können, verweisen wir auf den Weg der postalischen Bewerbung:

Bundesinstitut für Risikobewertung  
Personalreferat  
Max-Dohrn-Str. 8-10  
10589 Berlin

Fragen zum Aufgabengebiet richten Sie bitte an:  
Herrn Bleuel  
Tel.: +49 30 18412-23545  
E-Mail: [Maurice.Bleuel@bfr.bund.de](mailto:Maurice.Bleuel@bfr.bund.de)

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage:  
[bfr.bund.de/de/karriere.html](https://bfr.bund.de/de/karriere.html)



Das BfR begrüßt Bewerbungen von Menschen aller Nationalitäten.



Als innovative wissenschaftliche Einrichtung bietet das BfR familienfreundliche Arbeitsbedingungen. Dafür wurde das BfR mit dem Zertifikat „audit berufundfamilie®“ ausgezeichnet. Das BfR gewährleistet die berufliche Gleichstellung von Frauen und Männern. Schwerbehinderte Menschen werden bei gleicher Eignung besonders berücksichtigt, von ihnen wird nur ein Mindestmaß an körperlicher Eignung verlangt.