

## Wir stellen ein

[mach-was-wichtiges.de](http://mach-was-wichtiges.de)

Kennziffer:  
2025-3.6/1

Ort:

Dresden

Bewerbungsfrist:

13.03.2026

unbefristet

### Mitarbeiter IT-Anwendersupport (m/w/d)

beim Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste



#### Über uns

Der **Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID)** ist der zentrale IT-Dienstleister für die Ministerien und Behörden des Freistaates Sachsen. Die Bandbreite der Aufgaben reicht von der Mitarbeit an der Entwicklung, der Einführung und dem Betrieb von IT-Verfahren bis hin zur Teilnahme an der Planung, zum Betrieb und zur Pflege der vorhandenen IT-Infrastruktur.

Weitere Informationen zum SID finden Sie auf unserer [Homepage](#).

Die Stelle ist dem **Fachbereich Service Desk** zugeordnet. Der Service Desk SID ist die zentrale Anlaufstelle für unsere Kunden (Behörden, Kommunen, Firmen und Bürger) bei Störungen und für Service-Anfragen zu den bereitgestellten IT-Services. Er sichert die schnelle Entgegennahme, Qualifizierung und zielorientierte Bearbeitung der Anliegen ab und informiert bei Beeinträchtigungen der Services, um die Wahrnehmung hoheitsrechtlicher Aufgaben und die Sicherung der Aufgabenerfüllung beständig sicherzustellen.



#### Interessante Aufgaben

Wir freuen uns auf Ihre Unterstützung in folgenden Aufgabenbereichen:

- Annahme, Priorisierung und Dokumentation von IT-Supportanfragen im Ticketsystem
- Eigenständige Bearbeitung von Störungen und Serviceanfragen im First-Level-Support
- Technische Vorqualifizierung und Weiterleitung komplexer Anliegen an nachgelagerte Supporteinheiten

- Überwachung der Ticketbearbeitung sowie Eskalation bei drohender Nichteinhaltung der Servicevereinbarung
- Qualitätssicherer Abschluss der Vorgänge einschließlich Kundenrückmeldung
- Mitwirkung bei der Pflege und Weiterentwicklung der Wissensdatenbank



## Wir bieten Ihnen

- einen vielseitigen, krisensicheren und verantwortungsvollen Arbeitsplatz in einer modernen und ergonomischen Arbeitsumgebung
- eine attraktive Vergütung gem. Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) und die Möglichkeit von Prämienzahlungen
- flexible und familienfreundliche Arbeitszeiten für eine ausgewogene Work-Life-Balance (Teilzeit möglich)
- 30 Tage Urlaub, Überstundenausgleich, 24. und 31. Dezember arbeitsfrei
- regelmäßige Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- betriebliches Gesundheitsmanagement
- gute ÖPNV-Anbindung und Job-Tickets der Deutschen Bahn bzw. des jeweiligen Verkehrsverbundes im Freistaat Sachsen
- betriebliche Altersvorsorge bei der VBL



## Vergütung

Die Vergütung erfolgt auf Grundlage einer entsprechenden tarifrechtlichen Bewertung der Tätigkeiten. Die Eingruppierung kann für Tarifbeschäftigte unter Berücksichtigung der persönlichen Voraussetzungen und der zur Übertragung vorgesehenen Aufgaben bis Entgeltgruppe 9a Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (**TV-L**) erfolgen.

Bei Vorliegen der persönlichen und rechtlichen Voraussetzungen besteht nach Prüfung die Möglichkeit einer späteren Verbeamtung.



## Sie bringen mit

- einen berufsqualifizierenden Abschluss in der Informationstechnik (z. B. Fachinformatiker (m/w/d), Technische Systeminformatiker (m/w/d), IT-Systemkaufleute (m/w/d), IT-Systemelektroniker (m/w/d)) oder
- einen berufsqualifizierenden Abschluss in einer anderen Fachrichtung zzgl. langjähriger Berufserfahrung im IT-Bereich mit Kundenkontakt
- Deutsches Sprachniveau vergleichbar B2



## Von Vorteil wären

- Selbstständige Arbeitsweise, Verantwortungsbewusstsein sowie Teamfähigkeit und Zuverlässigkeit
- Kenntnisse in Gesprächsführung und Kommunikationstechniken sowie gute mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit
- Konflikt- und Beschwerdekompetenz
- Erfahrungen im Hotline-/Telefonsupport sowie Fähigkeit zur verständlichen Vermittlung technischer Sachverhalte



## Ihre Bewerbung

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung (Lebenslauf, Nachweis Abschluss), insbesondere auch von Frauen, unter der Kennziffer 2026-3.6/1 als PDF-Datei per E-Mail an [personal@sid.sachsen.de](mailto:personal@sid.sachsen.de). Bitte fassen Sie die Anlagen in einer PDF-Datei (max. 10 MB) zusammen.

Für im Ausland erworbene Hochschulabschlüsse besteht das Erfordernis einer Zeugnisbewertung durch die Zentralstelle für ausländisches Bildungswesen (ZAB). Weitere Informationen finden Sie [hier](#).

Bewerberinnen und Bewerber, die bereits beim Freistaat Sachsen beschäftigt sind, werden zusätzlich gebeten, ihre Zustimmung zur Einsicht in die Personalakte zu erteilen.

Als Ansprechpartnerin steht Ihnen Frau Backofen, Telefon 0351 3264 5224, zur Verfügung.

Schwerbehinderte Menschen und ihnen gleichgestellte Personen berücksichtigen wir bei gleicher Eignung bevorzugt. Gehören Sie zu diesem Personenkreis, fügen Sie bitte Ihrer Bewerbung einen Nachweis bei.

Die Sächsische Staatsverwaltung setzt auf ein Arbeitsumfeld, an dem jeder Mensch gleichberechtigt und selbstbestimmt teilhaben kann und wir freuen uns über Bewerbungen von Menschen ungeachtet der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, des Alters, der Religion oder der Identität.

Klicken Sie bitte [hier](#) für Hinweise zum **Datenschutz**.