



Zur Verstärkung unseres Teams am Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung in München ist in der Abteilung BayernCloud Schule IT-Service-Management zum nächstmöglichen Zeitpunkt zwei unbefristete Vollzeitstellen

als IT-Servicemanagerin / IT-Servicemanager (m/w/d) für Anwendungen der BayernCloud Schule

zu besetzen.

Sie tragen mit Ihrer Tätigkeit nachhaltig dazu bei, die Digitalisierung an bayerischen Schulen aktiv voranzutreiben.

Als Mitarbeiter / Mitarbeiterin im Bereich BayernCloud Schule (ByCS) schaffen Sie gemeinsam mit uns den Rahmen für digitales Lernen und Lehren an Bayerns Schulen. BayernCloud Schule bietet den rund 6.200 bayerischen Schulen Software-Angebote für über 150.000 Lehrkräfte und Verwaltungskräfte sowie rund 1,7 Mio. Schülerinnen und Schüler. Wir versorgen die Schulgemeinschaft mit passenden Anwendungen wie z. B. einem Messenger, E-Mail, einem Cloudspeicher oder einer Lernplattform.

Mit dem **Messenger** steht den Schulen ein speziell für ihre Bedürfnisse angepasster, datenschutzkonformer Ende-zu-Ende-verschlüsselter Kommunikationsdienst auf der Basis des Element-Messengers zur Verfügung. Dieser ermöglicht die schnelle und unkomplizierte Kommunikation zwischen Lehrkräften und Schülern, fördert die Zusammenarbeit und unterstützt einen effizienten Informationsaustausch im schulischen Kontext. **Drive mit Office** bietet eine zentrale Plattform für die sichere Speicherung, Verwaltung und gemeinsame Bearbeitung von Dateien und Dokumenten. Integrierte Office-Anwendungen ermöglichen unter anderem die Erstellung und Bearbeitung von Texten, Tabellen und Präsentationen direkt im Browser, wodurch eine ortsunabhängige und kollaborative Zusammenarbeit an schulischen Projekten ermöglicht wird. Mit der **mebis Lernplattform** steht den Schulen ein speziell für die Bedürfnisse bayerischer Schulen angepasstes, datenschutzkonformes Lernmanagement-System (LMS) auf der Basis des weltweit verbreiteten LMS Moodle zur Verfügung. Weitere Informationen rund um die **BayernCloud Schule** finden Sie unter: <https://bycs.de>

Entdecken Sie auch unsere beiden Abteilungen, die an der BayernCloud Schule mitwirken: die Medienabteilung (MA) und die Abteilung BayernCloud Schule IT-Service-Management (BIT) – kurz MA-BIT! Hier erfahren Sie, was die Arbeit bei uns so spannend macht und welche Vorteile sie bietet: <https://mebis.bycs.de/arbeiten-in-der-schule-digital-am-isb>

Wir suchen engagierte Servicemanager (m/w/d), die unser Team schwerpunktmäßig bei **folgenden Tätigkeiten** unterstützen:

- koordinative Verantwortung der Service-Betreuung für die Angebote Messenger und Drive mit Office
 - Umsetzung verschiedener ITSM-Prozesse nach ITIL (z. B. Incident-Management, Change-Management, Release-Management, Test-Management)
 - koordinative Verantwortung und fachliche Mitarbeit für Anpassungs- und Weiterentwicklungsarbeiten der Services zur Sicherstellung sowie Steigerung der Nutzerzufriedenheit
 - Koordinierung des behördenübergreifenden Fachteams inkl. Lösungs- und Eskalationsmanagement, Kommunikation und Moderation
-

- Steuerung von externen Dienstleistern und Sicherstellung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen und Servicequalität
- fachliche Mitarbeit bei der Erstellung von Dokumentationen
- Koordination und fachliche Unterstützung des Supports der Anwendung (z. B. 2nd-Level-Support)
- Verwaltung von Ressourcen, Übernahme der kaufmännischen Verantwortung inkl. Budget- und Ressourcenplanung, Durchführung von Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen sowie organisatorischen Aufgaben (z. B. Dokumentation, Aktenführung, Berichterstattung)
- Betreuung von Vergabeverfahren zur Beschaffung z. B. von externen Dienstleistungen

Ihre Voraussetzungen:

- abgeschlossenes Master-Studium (oder vergleichbarer Abschluss) in einer einschlägigen Fachrichtung (z. B. Wirtschaftsinformatik, Betriebswirtschaftslehre, Informatik, Wirtschaftsmathematik oder verwandte Studiengänge)
- nachgewiesene mehrjährige Erfahrungen im IT-Service-Management oder IT-Projekt-Management
- Zertifizierung aus dem Bereich IT-Service-Management (z. B. ITIL) oder Projekt-Management (z. B. Prince2 oder PMP) ist wünschenswert
- Erfahrungen in der Arbeit mit Jira und Confluence sind wünschenswert
- Fachkenntnisse aus den Bereichen Programmierung und Architektur von Web- bzw. Cloud-Anwendungen sind wünschenswert
- Bereitschaft zur fachlichen Einarbeitung in die Anwendung und Fähigkeit zu konzeptioneller Arbeit
- sicheres Urteilsvermögen und überzeugendes Auftreten
- sehr gute mündliche und schriftliche Ausdrucks- und Kommunikationsfähigkeit in Deutsch
- gute mündliche und schriftliche Ausdrucks- und Kommunikationsfähigkeit in Englisch
- hohes Verantwortungsbewusstsein, selbständige, proaktive und sorgfältige Arbeitsweise, Zuverlässigkeit sowie Kooperations- und Teamfähigkeit
- Erfahrungen bei der Planung und Durchführung von Schulungen (insbesondere im Bereich E-Learning) sowie der Erstellung begleitender Unterlagen (insbesondere Tutorials)

Wir bieten:

- zeitlich und örtlich flexibles Arbeiten mit bis zu drei Tagen Home-Office
 - ein sehr gutes Betriebsklima und kollegiales Team
 - klar geregelte Arbeitszeiten mit Überstundenregelung
 - 30 Tage Urlaub pro Kalenderjahr, der 24.12. und der 31.12. sind zudem zusätzlich frei
 - eine interessante Tätigkeit im staatlichen Digitalisierungsumfeld mit Fokus auf Digitalisierung des bayerischen Bildungswesens
-

- die Möglichkeit für persönliche Weiterbildung und Wissenstransfer im Team

Dem Beschäftigungsverhältnis liegt der Tarifvertrag der Länder (TV-L) zugrunde. Die Eingruppierung erfolgt bei Erfüllung der tariflichen Einstellungs Voraussetzungen in **Entgeltgruppe 14 TV-L**.

Menschen mit Schwerbehinderung werden bei ansonsten im Wesentlichen gleicher Eignung bevorzugt. Zur Verwirklichung der Gleichstellung von Frauen und Männern besteht ein besonderes Interesse an der Bewerbung von Frauen. Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund sind erwünscht.

Hinsichtlich des Datenschutzes beachten Sie bitte folgenden Link:
www.isb.bayern.de/ueber-das-isb/freie-stellen/datenschutz

Ansprechpartner:

Herr StD Sebastian Pfanzelt, Abteilungsleiter ByCS IT-Service-Management

- E-Mail: sebastian.pfanzelt@isb.bayern.de
- Telefon: 089 2170 - 2801

Interessiert?

Sie wollen uns bei der Förderung eines zeitgemäßen digital gestützten Unterrichts unterstützen und Teil unseres Teams werden?

Dann freuen wir uns über Ihre aussagekräftige Bewerbung mit den üblichen Unterlagen.

Bewerben Sie sich bis 05.05.2025 in einem einzigen PDF-Dokument per E-Mail an:
bewerbungen@isb.bayern.de
