

Teamleder

Vær med til at forme fremtidens IT support i Aarhus Kommune

Vil du stå i spidsen for et stærkt team, hvor mennesket, samarbejdet og kvaliteten i opgaveløsningen er i centrum?

IT-supporten i Aarhus Kommune er i gang med en spændende udvikling og forandring. Vi arbejder med nye teknologier, optimerer vores processer og har et stærkt fokus på at levere endnu bedre service til kommunens mange it-brugere. Det kræver en teamleder, der trives i forandring, motiveres af udvikling og kan skabe retning og engagement i en driftsorganisation, hvor hverdagen både handler om mennesker, teknik og fremtidens løsninger.

Som Teamleder for Frontoffice i Service og Support får du en central rolle i at lede og udvikle vores 1st level support – det første led i den daglige kontakt med brugerne. Du bliver en nærværende leder for et dedikeret team af medarbejdere, der hver dag hjælper hundredvis af kollegaer i Aarhus Kommune med deres IT-udfordringer.

Det er en rolle for dig, der motiveres af at skabe trivsel, struktur og kvalitet – og som trives i krydsfeltet mellem mennesker, drift og udvikling

Om jobbet:

Service og Support er en sektion under Fælles IT og Digitalisering og består af 45 engagerede medarbejdere, der hver dag leverer support og service til hele Aarhus Kommunes organisation.

Sektionen er opdelt i to teams – Frontoffice og Backoffice – som tilsammen udgør hjertet i kommunens centrale IT-support.

Som Teamleder for Frontoffice får du det daglige personaleansvar for 25 dygtige og dedikerede medarbejdere. Teamet er sammensat af forskellige profiler – fra medarbejdere, der sidder i vores telefonsupport og chat, til udkørende supportere, der rykker ud til skoler, dagtilbud og samt medarbejdere der sidder lokalt i vores IT-butikker. Fælles for dem alle er, at de brænder for at hjælpe brugerne og levere en god serviceoplevelse.

Du får en driftsnær og udviklingsorienteret lederrolle, hvor du skal sikre tydelig retning, trivsel og kvalitet i opgaveløsningen. Du bliver bindeleddet mellem medarbejderne, Backoffice og sektionslederen og får en vigtig rolle i at styrke samarbejdet og skabe et samlet Service og Support, hvor vi arbejder på tværs og løfter i fællesskab.

Rollen kræver, at du både kan håndtere de praktiske, daglige prioriteringer og samtidig tænke fremad – på udvikling, læring og forbedring af den måde, vi leverer support på.

Som teamleder bliver du en central del af samarbejdet på tværs af Fælles IT og Digitalisering. Du tager medansvar for, at it-supporten bidrager aktivt i hele værdikæden – fra implementering af nye løsninger til rådgivning og overdragelse fra projekt til drift – så vi sikrer en sammenhængende og stabil it-oplevelse for brugerne.

Dine vigtigste ledelsesopgaver

- Sikre tydelig prioritering og fordeling af opgaver i det daglige
- Skabe et motiverende og trygt arbejdsmiljø med fokus på trivsel, samarbejde og service
- Planlægge og koordinere bemanding i forhold til henvendelsesvolumen, åbningstider, ferie og fravær
- Understøtte stabile arbejdsgange og effektiv ressourceanvendelse
- Sikre høj kvalitet i brugerkommunikation – særligt under driftsforstyrrelser og Major Incidents
- Gennemføre løbende 1:1-samtaler og medarbejderudviklingssamtaler
- Støtte medarbejdernes faglige og personlige udvikling
- Bidrage til implementering af nye systemer, arbejdsværktøjer og processer – herunder AI-assistenter
- Indsamle feedback fra brugerne og omsætte den til konkrete forbedringstiltag
- Deltage i planlægning og afholdelse af teammøder, sektionsmøder, faglige arrangementer og trivselstiltag
- Bidrage til at sikre relevant ledelsesinformation, både i Fælles IT og Digitalisering og ud mod vores samarbejdspartnere i magistratsafdelingerne

Samarbejdsflader

- Som Teamleder for Frontoffice bliver du en del af ledergruppen i Service og Support og arbejder tæt sammen med:
- Teamlederen for Backoffice, som du koordinerer opgaver, bemanding og udviklingstiltag med
- Sektionslederen for Service og Support, som du refererer til
- IPC-teamet (Incident, Problem, Change), hvor du deltager i koordinering og prioritering

- ITSM-ansvarlige og øvrige teamledere og sektionsledere i Fælles IT og Digitalisering, når processer og standarder skal udvikles
 - Brugere i organisationen, hvor du bidrager til en tydelig og værdiskabende kommunikation
- Du bliver ligeledes en del af den udvidede ledergruppe i Fælles It og Digitalisering

Ansvarsområder

- Ledelse og udvikling af Frontoffice-teamet
- Sikring af kvalitet, struktur og fremdrift i supportopgaverne
- Koordinering af bemanning og opfølgning på KPI'er
- Kommunikation til brugere ved driftsforstyrrelser
- Medansvar for kompetenceudvikling, trivsel og læringskultur
- Bidrag til implementering og efterlevelse af ITIL-procedurer og servicekatalog

Din profil:

Vi søger en leder, der brænder for mennesker, trivsel og udvikling – og som samtidig kan skabe struktur, retning og fremdrift i et travlt driftsmiljø. Vi søger en leder der har dokumenteret erfaring med personaleledelse

Vi forestiller os, at du:

- har erfaring med personaleledelse – gerne af drifts- eller supportteams
- er optaget af at skabe en kultur med tillid, samarbejde og faglig stolthed
- har et udviklingsmindset, som også kan se længere frem end kun ned i dagligdriften
- har en relevant uddannelsesmæssig baggrund, fx inden for IT, ledelse, administration eller lignende
- grundlæggende kendskab til ITSM og ITIL
- kan bevare overblikket og handle beslutsomt, også når tempoet er højt
- kan holde fast i retning og mål, også når det er svært
- er tydelig i din kommunikation og formår at motivere og engagere medarbejderne
- har forståelse for IT-support og serviceprocesser – men først og fremmest blik for menneskene bag
- er en nærværende leder, der følger op, giver feedback og skaber tryghed i forandringer
- trives i samarbejde med andre og formår at skabe stærke relationer på tværs af organisationen

Derfor skal du vælge os:

Du bliver en del af et ambitiøst og engageret miljø, hvor samarbejde, humor og faglighed går hånd i hånd.

I Service og Support er vi fælles om at skabe værdi for Aarhus Kommunes mange medarbejdere – og vi tror på, at vi lykkes bedst, når vi gør det sammen.

Som Teamleder for Frontoffice får du stor indflydelse på, hvordan vi udvikler vores support og styrker oplevelsen for brugerne. Du bliver en del af en organisation, hvor vi arbejder åbent og nysgerrigt – og hvor der er fokus på både trivsel, faglig udvikling og psykologisk tryghed.

Løn og ansættelsesvilkår:

Løn og ansættelsesvilkår vil være i henhold til gældende overenskomst. Endelig lønfastsættelse sker efter forhandling med den forhandlingsberettigede faglige organisation på baggrund af kvalifikationer.

Ugentligt timetal: Fuldtid

Hvis du vil vide mere:

Yderligere oplysninger om stillingen kan fås ved henvendelse til Eva Kaas på telefon +45 4188 6680

Ansøgning

Klik på "Ansøg" nedenfor for at udfylde og sende din ansøgning. Alle felter med * skal udfyldes. Først når du har modtaget en kvittering pr. e-mail, har vi modtaget din ansøgning.

Kopi af eksamensbevis skal vedlægges.

Ansøgningsfrist: 16-11-2025

Vi forventer, at 1. samtale finder sted den 19/11. Evt. 2. samtale finder sted den 24/11.

Aarhus Kommune ser mangfoldighed som en styrke. Vi opfordrer derfor alle uanset alder, køn, religion og nationalitet til at søge.

Om os

Fælles IT og Digitalisering

I Aarhus Kommunes centrale it- og digitaliseringsafdeling, Fælles It og Digitalisering, skaber vi fremtidssikrede it-løsninger og stabil drift for både medarbejdere og indbyggere i kommunen. Vi har ansvaret for den fælles it-infrastruktur og sætter de overordnede rammer for digitaliseringsindsatserne i kommunens seks magistratsafdelinger.

Fælles IT og Digitalisering er omkring 150 medarbejdere fordelt på seks sektioner.

Vi arbejder med:

- Digitaliseringsstrategi, governance og tværgående koordinering af digitaliseringsindsatsen i Aarhus Kommune.
- Interessevaretagelse i forhold til fællesoffentlige og fælleskommunale digitaliseringstiltag.
- Databeskyttelse, Informations- og cybersikkerhed
- Systemer og løsninger, der fremmer vidensdeling og produktivitet
- Fælles data
- It-arkitektur og den fælleskommunale rammeinfrastruktur.
- Kunstig intelligens, automatisering, både drift og udvikling.
- Sikker og stabil drift af pc'er, telefoner, servere, print, netværk mv.
- Support og service for it-brugerne.
- Drift og udvikling på supportplatform.
- Løbende udvikling af it-infrastruktur.
- Outsourcing og kontraktstyring af fælles it-drift.
- Porteføljestyring af tværgående it-projekter
- Styring af tværgående it-økonomi.

Om Aarhus Kommune

Aarhus Kommune er Jyllands største arbejdsplads, hvor 28.000 professionelle og passionerede kollegaer hver dag arbejder for at gøre visioner til virkelighed og skabe værdi for borgere og samfundet omkring os. Vi er en arbejdsplads, der vægter faglighed og samarbejde højt og vi tror på, at vores forskelligheder er med til at gøre Aarhus for en god by for alle.

Sammen arbejder vi for en bæredygtig og inkluderende by, hvor både ansatte, borgere, virksomheder og naturen kan trives og blomstre. Vi har ambitioner for byen – og for dig. Kom og vær med!