

It-medarbejder, 1st level support

Om jobbet:

Er du serviceminded, har teknisk flair og et højt drive, og ønsker du et job, der indebærer dialog med forskellige mennesker?

Så er du måske vores kommende it-medarbejder i Servicedesken hos Aarhus Kommune. Som it-medarbejder får du en travl og spændende hverdag med teknisk support af Aarhus Kommunes ca. 28.000 administrative it-brugere.

Din primære opgave bliver, at løse brugernes it-problemer via telefonen på en imødekommende og løsningsorienteret måde med god hjælp fra dine tekniske kvalifikationer og kompetencer. Du vil indgå i en vagtordning, hvor åbningstiden er fra 06:30 – 23:00 i hverdagene og 06:30 – 15:30 i weekender og helligdage. Vi kører en vagtplan i 12 ugers rul. Det vil sige at man skal forvente et par vagter i weekenden og mellem fem og ti morgen- eller aftenvagter hen over 12 uger. Service og kvalitet er kernen i dit arbejde og du kommer til at indgå i et dynamisk og socialt stærkt miljø.

Opgaverne inkluderer blandt andet:

- Telefonsupport
- Dispatch opgaver
- 1st level support på pc-hardware, Chromebooks, software, tablets, smartphones og apps
- Brugeradministration - oprettelse, ændringer og flytning af it-brugere
- Fejlsøgning og løsning af kendte, hyppigt forekommende fejlhændelser og direkte dialog med brugerne herom
- Dokumentation af fejl og løsninger samt udarbejdelse af vejledninger og FAQ
- Bidrage til optimering af supportprocesserne i Servicedesken
- Deltage i arbejdet med at skabe gode kundeoplevelser

Din profil:

Vi forestiller os, at du har en uddannelse som it-supporter, datatekniker eller anden relevant it-mæssig baggrund. Du har praktisk erfaring inden for service og support, og føler dig rustet til at løse brugernes varierende problemstillinger og kan kommunikere med ikke-tekniske kollegaer. Du har et solidt kendskab og erfaring med support og fejlhåndtering af pc-hardware, Chromebooks, print, smartphones, tablets, MS Windows og Office 365 platformen. Fælles It og Digitalisering benytter ServiceNow samt arbejder efter ITIL principperne. Et stærkt kendskab hertil er derfor en fordel.

Som person er du engageret og du nyder at tage ansvar for dine opgaver. Du har fokus på at skabe gode oplevelser for brugerne og sætter en ære i at følge dine sager helt til dørs samt at dokumentere dit arbejde. Kort sagt – du formår at levere en fremragende service.

Du befinder dig godt i den direkte brugerkontakt - fra den indledende dialog til den løbende opfølgning på løsningen og kommunikerer godt med både forvirrede brugere og nørdede teknikere. Du er velformuleret og høflig og du formår at kommunikere klart og tydeligt såvel mundtligt som skriftligt.

Stillingen kræver stor fleksibilitet og omstillingsparathed, da vores hverdag kan byde på alt fra låste brugerprofiler til major incidents på kritiske systemer. Derfor er det nødvendigt, at du er god til at bevare overblikket og navigere i situationer med mange oplysninger og implicerede parter. Du har sans for detaljer, er energisk, ansvars- og kvalitetsbevidst, når du leverer løsninger, og du skal være i stand til at træffe beslutninger og overholde aftalte deadlines.

Sidst men ikke mindst søger vi en teamplayer, som ved, at det betaler sig at gå det ekstra skridt for sine kollegaer og fællesskabet i afdelingen.

Derfor skal du vælge os:

Som it-medarbejder bliver du en del af et fagligt dygtigt supportteam.

Vi tilbyder en alsidig stilling i et uhøjtideligt og dynamisk miljø, som er præget af travlhed og professionalisme. Du vil indgå i et team af entusiastiske kollegaer med et uformelt arbejdsklima og gode medarbejderforhold, hvor du selvstændigt får muligheden for at præge din hverdag og dine opgaver.

Vi kan garantere sparring, inddragelse og udfordringer i de daglige opgaver og projekter, som kontinuerligt vil få dig til at vokse som it-medarbejder.

Du vil komme i kontakt med en bred vifte af eksterne samarbejdspartnere og dygtige kolleger i Aarhus Kommune, som repræsenterer mange fagligheder og arbejder sammen om at sikre, at vores kolleger kan servicere borgerne bedst muligt.

Vi er ambitiøse og vægter faglighed, samarbejde og gode muligheder for udvikling i jobbet meget højt, samtidig med at det skal være sjovt at gå på arbejde.

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

Der er tale om en tidsbegrænset stilling i perioden 1. november 2025 til 30. oktober 2027.

Der vil blive indhentet privat straffeattest og ansættelse sker under forudsætning af, at attesten ikke viser, at du er uegnet/uværdig til stillingen. Du kan læse mere her om hvordan vi behandler dine oplysninger [her](#). Stillingen er til enhver tid betinget af en tilfredsstillende privat straffeattest.

Hvis du vil vide mere:

Yderligere oplysninger om stillingen kan fås ved henvendelse til Torben Lemtoft Olsen på telefon +4551883851

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: 18-09-2025

Vi forventer, at samtaler finder sted i uge 39.

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

Om os

Med et job i Fælles It og Digitalisering, som er en del af Borgmesterens Afdeling, er du tæt på beslutningerne og med til at tage ansvar for helheden i landets næststørste by. Vores vision er, at Aarhus skal være en god by for alle, en by i bevægelse, og en by med handlekraft og fællesskab.

Det betyder, at vi arbejder for at der skal skabes 2.000 flere arbejdspladser årligt i Aarhus, og BNP-væksten i Business Region Aarhus skal ligge over landsgennemsnittet.

For at opfylde visionen arbejder vi også løbende på at styrke innovation, medborgerskab og udvikling af udsatte boligområder.

For at sikre grundlaget for fremtidens velfærd arbejder vi også hele tiden med at hjælpe Byrådet med at styre kommunens økonomi, og med at levere effektive, fælles løsninger på tværs i Aarhus Kommune.

Som medarbejder i Aarhus Kommune er du med til at gøre visionerne til virkelighed.

Læs mere om Borgmesterens Afdeling:

www.aarhus.dk/borgmesterensafdeling

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!