



[civilisten GmbH](#)
Schwedenstr. 15a
13357 Berlin

jobs@civilisten.de
www.civilisten.de

Mitarbeiter:in IT-Service (w/m/d)

Festanstellung

Teilzeit (28+ Stunden/Woche) ab sofort

Was wir machen

Wir sind die **civilisten**. Wir digitalisieren die Zivilgesellschaft. Unsere Kunden verbessern die Welt und wir sorgen dafür, dass sie dabei nichts aufhält. Dafür unterstützen wir seit 2018 gemeinnützige Organisationen mit praktischen Hilfestellungen digitaler und damit effizienter zu werden. CiviCRM ist dabei eine Lösung, die wir anbieten, um Beziehungen zwischen NGOs, Stiftungen und Vereinen zu ihren Stakeholdern und Zielgruppen verbessern – vom personalisierten Mailing bis zur Organisation von Events, Kampagnen und Fundraising. Wir entwickeln Auftritte, die gut aussehen und den richtigen Ton treffen. Wir helfen Herausforderungen und Prozesse smart und zuverlässig zu bewältigen.

Wen wir suchen

Zur Unterstützung unseres Teams suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine:n erfahrene:n

Mitarbeiter:in IT-Service (m/w/d)

Deine Aufgaben

Wir integrieren für unsere Kunden umfangreiche CiviCRM-Anwendungen nach dem SSOT-Prinzip (Single Source of Truth) und übernehmen Hosting und Wartung für diese Systeme. Neben grundlegenden bzw. wiederkehrenden Arbeiten wie **Annahme und Bearbeitung von Helpdesk-Tickets und Anrufen, arbeitest Du nach umfangreicher Einarbeitung auch selbst aktiv an der Lösung von Kundenanliegen mit. Das Vorbereiten von Datenpunkten für umfangreiche Importe in Kundensysteme ist ein weiterer verantwortungsvoller Bereich, in dem wir Deine Unterstützung benötigen. Du arbeitest außerdem an Aufbau und Verbesserung unserer internen Knowledge Base mit, damit wir Anfragen noch effizienter bearbeiten können.** Konkret möchten wir Dich mit diesen Aufgaben in unsere Wertschöpfungskette einbinden:

- **Betreuung Helpdesk / Ticketsystem**
 - Annahme von Kundenanfragen
 - Nachhalten benötigter zusätzlicher Informationen
 - Aktualisieren von Information über den Bearbeitungsstand
 - Vorqualifikation der Anfragen für unsere Entwickler:innen
 - Beantwortung einfacher Anfragen
- **IT-Support und Service**
 - Anlegen von Benutzerkonten
 - Zuweisen von Benutzerrechten
 - Kundensupport im Screensharing
 - Datenaufbereitung für Importe
 - Lösung einfacher Anfragen (ohne Programmierkenntnisse)
- **Aufbau Knowledge Base**
 - Aufbau und Optimierung unserer Knowledge Base
 - Erstellen von Artikeln und Anleitungen
 - Verschlagwortung

Dein Profil

- **Interesse oder nachweisbare Erfahrung in mindestens einem der o.g. Aufgabenbereiche**
- Mind. Fachhochschulreife, abgeschlossene Ausbildung, vergleichbare Qualifikation oder nachweisbare Berufserfahrung
- **Sattelfester Umgang mit der Informationstechnologie**
 - Office Anwendungen, insb. Tabellenkalkulation (z.Bsp. Excel, Libre Office, etc.)
 - Browser und E-Mail
 - Flüssiges Arbeiten an der Tastatur
- Grundlegendes Verständnis großer Datenmengen
- **Wünschenswerte Kenntnisse / wenn möglich erste Erfahrungen**
 - Drupal
 - HTML / CSS
 - JavaScript-Frameworks
- **Was sonst noch auf Dich zutreffen sollte**
 - Selbstständiges und organisiertes Arbeiten
 - Kommunikationsstärke und sicheres Auftreten
 - **Fähigkeit zur Darlegung komplexer Zusammenhänge in Wort und Schrift**
 - Lösungsorientierte Denkweise
 - Open-Source-Affinität und immanente Neugier
 - Auf der Suche nach einem längerfristigen Engagement
 - **Sehr gute Deutsch-Kenntnisse**
 - Sicheres Englisch

Ausblick

Unsere anderen Gewerke aus Projektleitung, Grafik, Frontend, Redaktion und Technik unterstützen Dich tatkräftig bei Deiner Arbeit, wo immer es notwendig ist. Auf Deinen Input legen wir Wert. Zuverlässigkeit, Kommunikationsstärke, einen professionellen und verantwortungsvollen Umgang mit unseren Projekten, Deinen und unseren Ressourcen, Kunden und Partnerorganisationen setzen wir voraus.

Was wir bieten

Ein Netzwerk von Weltverbessererverbessern und Gutmenschengutmachern, das sich dann zusammenfindet, wenn es gebraucht wird – in der Konstellation, die gebraucht wird. Dein Salär ist fair. Wir sind flexibel, selbstständig und ortsunabhängig. Wir unterstützen uns gegenseitig mit unserer Erfahrung und unserem Know-how. Wir versuchen uns nachhaltig zu verhalten. Wir wissen aber auch, wie wichtig Toleranz ist.

Was wir verlangen

Zeig uns was Du kannst und überzeuge uns mit einem kleinen informellen Anschreiben, Deinem Portfolio und lass uns wissen, wie viel Deiner Wochenarbeitszeit Du mit uns verbringen willst. Wir freuen uns, wenn Du neben Deiner professionellen Qualifikation auch ein paar Deiner Interessen preisgibst, aber das ist selbstverständlich keine Voraussetzung.

Sende uns Deine Bewerbung an jobs@civilisten.de

Bewerbungen werden laufend angenommen.