

Koordinator for IT-Supporten i Mariagerfjord Kommune

Brænder du for at sikre en velfungerende IT-servicedesk, hvor struktur, kvalitet og samarbejde er i fokus? Har du lyst til at være bindeleddet mellem brugerne, dit team og den øvrige IT-afdeling? Så er du måske vores nye koordinator for Supporten i Mariagerfjord Kommune!

Om stillingen

Som koordinator for IT-Supporten bliver du en central spiller i vores IT-afdeling, hvor du skal sikre, at vores servicedesk fungerer optimalt. Du får ansvar for at koordinere opgaverne internt i supporten, sikre høj brugertilfredshed og optimere vores processer mod afdelingens andre teams med udgangspunkt i ITIL-principperne. Du skal også være med til at udvikle vores arbejdsgange, så vi kan yde den bedst mulige service til kommunens medarbejdere.

Du vil blive en del af en IT-servicedesk med 5 dygtige medarbejdere, og sammen står vi for at supportere ca. 3700 brugere i kommunen. Vi arbejder tæt sammen med afdelingens øvrige IT-specialister og leverandører for at sikre en stabil og effektiv IT-drift.

Supporten er en del af afdelingens ServiceSupport-team, der lige nu er midt i en spændende udviklingsrejse. Vi implementerer netop nu et nyt servicedesksystem med fokus på ITIL-principperne og er i gang med at forberede udrulningen af Microsoft 365. ServiceSupport-teamet består af i alt 14 dygtige kolleger og en teamleder, der sammen danner en stærk og dynamisk enhed. Der er en blanding af erfarne medarbejdere med mange års indsigt i kommunens arbejde og nyere kræfter, der bringer friske perspektiver fra både den private og offentlige sektor. ServiceSupport-teamet er forankret i IT-afdelingen, der yderligere består af to teams: Digitalisering og Informationssikkerhed. Vi har en uformel tone og prioriterer faglig sparring, samarbejde og fleksibilitet i vores arbejdsdag. Hos os får du mulighed for at tage ansvar og bidrage med dine idéer – alt sammen i tæt samarbejde med gode kolleger, der glæder sig til at byde dig velkommen.

Dine primære opgaver

- **Daglig koordinering af servicedesk-opgaver** – sikre fordeling af sager og ressourcer i teamet.
- **Overvågning af sager i ITSM-systemet** – sikre, at henvendelser håndteres effektivt og inden for aftalte SLA'er.
- **Løbende optimering af processer** – udvikling af workflows, vidensdeling og dokumentation.
- **Kommunikation med brugere og interessenter** – sikre god dialog og opfølgning på supporthenvendelser.
- **Rapportering og analyse** – følge op på KPI'er, SLA'er og brugerfeedback.
- **Samarbejde med øvrige IT-funktioner og eksterne leverandører** – sikre en god overgang mellem servicedesk og 2nd level support.

Din profil

Vi forestiller os, at du har erfaring fra en lignende stilling, meget gerne med ledelseserfaring og er vant til at arbejde med IT-support og koordinering. Du er struktureret, serviceminded og kan holde overblik i en travl hverdag, hvor det er dig, der skal holde hovedet koldt, når det hele brænder på. Derudover ser vi gerne, at du:

- Har erfaring med IT-support og servicedesk, gerne fra en offentlig organisation.
- Har erfaring med koordinering eller ledelse af opgaver i et IT-team.
- Har teknisk forståelse inden for Microsoft 365, infrastruktur, netværk og ITSM-systemer.
- Har kendskab til den fælleskommunale infrastruktur.
- Er god til at kommunikere og lægge kommunikationsplaner og kan forklare tekniske problemstillinger i et letforståeligt sprog.
- Har erfaring med ITIL eller kendskab til service management-processer – og gerne erfaring med implementering og optimering af disse.
- Er initiativrig og proaktiv – du ser muligheder for forbedring og tager ansvar.

Vi tilbyder

- En spændende stilling med mulighed for at præge udviklingen af servicedesk-funktionen.
- Et godt arbejdsmiljø med engagerede kollegaer, der vægter samarbejde højt.
- Mulighed for kompetenceudvikling gennem kurser og certificeringer.
- Fleksible arbejdstider og en god balance mellem arbejde og fritid.
- En arbejdsplads i en kommune, hvor IT spiller en vigtig rolle i den daglige drift.

Ansøgning og kontakt

Lyder dette som noget for dig? Send din ansøgning og CV senest d. 21. april kl. 24 via vores rekrutteringssystem. Vi forventer at afholde ansættelsessamtaler d. 24. og 25. april. Hvis du bliver

udvalgt til samtale, kan du forvente at høre fra os sidst på dagen d. 22. april. Stillingen ønskes besat d. 1. juni 2025.

Har du spørgsmål til stillingen, er du velkommen til at kontakte afdelingsleder, Kristina Friis Hansen på tlf. 2149 5745 (send gerne en sms i forvejen) eller khans@mariagerfjord.dk eller kontakt teamleder, Chris Anthonsen på tlf. 5154 4747 eller chant@mariagerfjord.dk.

Vi glæder os til at høre fra dig!

Løn og ansættelsesvilkår

Ansættelse sker på overenskomstmæssige vilkår, hvor lønnen aftales med den forhandlingsberettigede organisation.

Din primære arbejdsplads vil være i Hadsund, men der må dog forventes en del kørsel i hele kommunen. Det vil derfor være nødvendigt, at du har et gyldigt kørekort.

Der indhentes straffe- og børneattest, og ansættelsen er betinget af, at disse kan godkendes.

For at være ansat i Mariagerfjord Kommune skal du have MitID.

Om Mariagerfjord Kommune

Mariagerfjord Kommune er en af Danmarks smukkeste kommuner med en unik og varieret natur ved skov, strand og fjord. Vi ligger centralt mellem Aalborg og Aarhus og er på den måde et bindeled mellem Nordjylland og resten af landet. Vores mål er klart: Vi vil mere, og der er plads til flere. Derfor har vi fokus på at skabe de bedste rammer for vores cirka 42.000 borgere, for vores erhvervsliv og for udviklingen af kommunen.

I Mariagerfjord Kommune ønsker vi, at alle vores 3.400 medarbejdere oplever sig som en vigtig del af fællesskabet. Vi har frihed til at bringe vores kompetencer og ideer i spil, så vi løser kerneopgaven bedst muligt og gør en forskel for vores borgere. Vi har fokus på psykologisk tryghed og viser respekt for hinandens forskelligheder. Alle tager vi et medansvar for fællesskabet og opgaven, og derfor lægger vi også stor vægt på et velfungerende samarbejde i MED-organisationen.

Vi ser mangfoldighed som en styrke og opfordrer derfor alle interesserede ansøgere til at søge job hos os, uanset personlig baggrund.