



Arbeiterwohlfahrt  
Bezirksverband  
Westliches Westfalen e.V.

## Fachkraft IT Service & Support (m/w/d)

**Im Mittelpunkt unserer Arbeit bei der AWO steht immer der Mensch, schon seit über 100 Jahren!** Durch Deinen Einsatz unterstützt Du unser IT-Team und hilfst unseren Mitarbeiter\*innen in der Geschäftsstelle und in unseren zahlreichen Einrichtungen bei jeglichen Fragestellungen im Bereich der IT-Administration. Mit Menschlichkeit, Verantwortung und Herzblut stellen wir uns als moderner Wohlfahrtsverband und Träger von 58 Seniorencentren für die Zukunft auf. Dabei kannst Du Dich auf ein starkes Team und ein kollegiales Arbeitsumfeld verlassen. Gestalte jetzt Deine berufliche Zukunft mit uns! **Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine Fachkraft IT Service & Support (m/w/d) in Vollzeit und unbefristet.**

### Stellenbeschreibung

- Entgegennahme, Priorisierung und Dokumentation von Störungsmeldungen und Serviceanfragen über Hotline, Ticketsystem und E-Mail
- Selbstständige Lösung standardisierter Incidents sowie Analyse und Troubleshooting komplexerer Fehlerbilder
- Installation, Konfiguration und Betreuung von IT-Endgeräten (PCs, Laptops, Mobile Devices, Drucker)
- Verwaltung von Benutzerkonten, Berechtigungen und Mailpostfächern
- Remote- und Vor-Ort-Support inklusive Unterstützung bei Hardwareaustausch, Rollouts und Arbeitsplatzwechseln
- Betreuung und Support von Collaboration-Tools (z. B. MS Teams, SharePoint)
- Erstellung und Pflege technischer Dokumentationen, Leitfäden und Best-Practices

### Du bringst mit

- Du bringst eine abgeschlossene Berufsausbildung im Bereich Fachinformatik oder eine vergleichbare IT-Ausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung mit, oder ein abgeschlossenes Hochschulstudium (Bachelor/Master) im Bereich Informatik, Wirtschaftsinformatik oder einer vergleichbaren Fachrichtung
- Du verfügst über mehrjährige, einschlägige Erfahrung im IT-Support
- Du hast ausgeprägte Kenntnisse im IT-Support und in der Störungsbehebung, einschließlich Analyse, Klassifikation und Lösung von Standardproblemen im First-Level-Support
- Du bringst umfangreiche Erfahrung mit Ticket- und Dokumentationssystemen mit
- Du besitzt sehr gute Kenntnisse der Office-Standardprogramme
- Du gehst sicher mit Remote-Access-Tools um
- Du hast gute Kenntnisse in Netzwerktechnik
- Du verfügst über gute Kenntnisse im Bereich Cloud-Services.

### Deine Vorteile

[ Betriebliche Altersvorsorge ] [ Finanzierte Fort- und Weiterbildung ] [ Flexible Arbeitszeiten ] [ Gute Verkehrsanbindung ] [ Jahressonderzahlung ] [ Kantine ] [ Mobiles Arbeiten ]

### Eckdaten

- Nummer: **165521**
- Erstelldatum: 05.02.2026
- Fachbereich: Verwaltung
- Einrichtung:  
Bezirksgeschäftsstelle, Kronenstr. 63-69, 44139 Dortmund
- Region: Nordrhein-Westfalen / Dortmund
- Zum / ab: Zum nächstmöglichen Zeitpunkt
- Festanstellung
- Vollzeit

### Ansprechpartner\*in

**AWO Bezirk Westliches Westfalen e.V.**  
Sophie Bellmann  
Kronenstraße 63-69  
44139 Dortmund

Telefon: 0231 5483-363  
E-Mail: sophie.bellmann@awo-ww.de