BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

Die Bundesrechtsanwaltskammer ist die Dachorganisation der anwaltlichen Selbstverwaltung. Sie vertritt die Interessen der 28 Rechtsanwaltskammern und damit der gesamten Anwaltschaft der Bundesrepublik Deutschland mit rund 166.000 Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten gegenüber Behörden, Gerichten und Organisationen – auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene.

Für das beA-Team suchen wir in Berlin zum nächst möglichen Zeitpunkt

einen/eine **Service Manager/in beA-Anwendersupport und Dienstleistersteuerung (m/w/d)**

Ihr Profil:

- Sie verfügen über praktische Erfahrungen im IT-Service- oder Supportmanagement, sind sicher im Umgang mit Ticket- und Servicedaten und mit Ticketmanagement-Systemen vertraut.
- Sie haben ein sehr gutes Verständnis für Incident- und Problem-Management. Der Betrieb und Support des beA orientieren sich an ITIL V5; Kenntnisse des Frameworks sind daher von Vorteil.
- Kenntnisse zu KI-gestützten Supportlösungen, insbesondere Voicebots, sind ebenfalls von Vorteil.

Ihre Aufgaben:

- Sie steuern und überwachen den durch eine externe Dienstleisterin erbrachten Anwendersupport zum besonderen elektronischen Anwaltspostfach (beA) und stimmen sich hierzu regelmäßig mit der Supportleitung der Dienstleisterin ab.
- Sie analysieren den Ticketbestand und seine Entwicklung, insbesondere Incidents, Problems und Service Requests und leiten daraus Handlungs- und Verbesserungsbedarf ab.
- Sie prüfen das Service-Reporting und insb. das Service-Level-Reporting der Dienstleisterin auf Plausibilität und Aussagekraft, analysieren Abweichungen von vereinbarten Service Levels und Kennzahlen und verfolgen erforderliche Maßnahmen nach.
- Sie koordinieren Eskalationen und stimmen sich bei Störungen und übergreifenden Themen mit der Dienstleisterin und den Verbundpartnern ab.
- Sie begleiten Verbesserungsmaßnahmen und sind in ausgewählten Fällen Ansprechperson für die regionalen Rechtsanwaltskammern. In geringerem Umfang unterstützen Sie die Weiterentwicklung geeigneter Strukturen und Tools für den internen IT-Support der BRAK.

Das dürfen Sie erwarten:

- Eine sinnstiftende und abwechslungsreiche Aufgabe: Sie tragen dazu bei, dass das beA als wichtige digitale Infrastruktur des Rechtsstaats zuverlässig funktioniert.
- Ein kleines, qualifiziertes und engagiertes Team mit kurzen Abstimmungswegen.
- Eine unbefristete Festanstellung mit flexiblen Arbeitszeiten und einem zentralen Arbeitsplatz im Herzen Berlins.

BUNDESRECHTSANWALTSKAMMER

Sollten wir Ihr Interesse an einer abwechslungsreichen Tätigkeit in einem motivierten, freundlichen Team mit attraktiven Rahmenbedingungen geweckt haben, senden Sie uns Ihre aussagekräftige Bewerbung, gerne auch per E-Mail, unter Angabe des frühestmöglichen Eintrittstermins und Ihrer Gehaltsvorstellung bitte **bis zum 09.11.2026** an die

Bundesrechtsanwaltskammer
Körperschaft des öffentlichen Rechts
z. Hd. Referentin Silke zur Kammer
Littenstraße 9, 10179 Berlin
E-Mail: Bewerbung@brak.de

Bei Fragen können Sie sich ebenfalls an die oben genannte Stelle wenden.

Bei gleichwertiger Qualifikation werden schwerbehinderte und diesen gleichgestellten Menschen bevorzugt eingestellt sowie Menschen mit Migrationshintergrund in besonderem Maße berücksichtigt.

Bitte beachten Sie unsere Datenschutzhinweise für Bewerberinnen und Bewerber bei der BRAK.