



German version below

**Vacancy No.:** AF/010/2021

**Post Title and Level:** ICT Help Desk (Associate Fellow)

**Organizational Unit:** KCSD Knowledge Centre for Sustainable Development

**Duty Station:** Bonn, Germany

**Duration:** One year, extension of the appointment is subject to availability of funds and satisfactory performance

**Deadline for applications:** 23 November 2021

**THE STAFF COLLEGE IS INTERESTED IN SECONDMENT OF STAFF FROM ORGANIZATIONS OF THE UNITED NATIONS SYSTEM**

UNSSC provides a work environment that reflects the core values: integrity, professionalism and respect for diversity. We strongly encourage qualified women candidates and candidates from developing countries to apply.

.....

The United Nations System Staff College (UNSSC) with its headquarters in Turin, Italy, is the United Nations institution for system-wide knowledge management, learning and training for the staff of the United Nations system. The College is expected to play a pivotal role in contributing to UN reform, the development of a common culture based on effectiveness, expertise and continuous learning through the development, co-ordination and provision of cross-cutting learning programmes which impact on all agencies and staff.

.....

**Organizational context:**

The United Nations System Staff College (UNSSC) is the primary provider of inter-agency training and learning for the staff of the United Nations system. Its overall objective is to promote and support UN inter-agency collaboration, increase the operational effectiveness of the UN system as a whole and provide UN staff with the required skills and competencies to face today's global challenges.

UNSSC conducts a variety of learning and training activities, in Turin and Bonn, UN Headquarters as well as the regional and country levels. All such activities effectively respond to the cross-agency, far-reaching reform agenda of the United Nations.

The UNSSC Knowledge Centre for Sustainable Development is an integral part of the United Nations System Staff College tasked to provide support to the UN system in implementing the 2030 Agenda for sustainable development through learning, training and knowledge management. It supports, in collaboration with relevant UN and non-UN institutions, the policy and operational work of the UN through the development of learning tools, platforms of interaction and executive programmes around the five dimensions of sustainable development—people, prosperity, planet, partnership, and peace.

**Responsibilities:**

Duties and responsibilities include:

- responsible for hardware and software maintenance of computers, network equipment and communication system including support and maintenance of the ICT environment in the College's classrooms. Maintain client workstations fully functional at all times, monitoring system status and performance;
- provide technical support and advice to UNSSC staff and projects on a wide range of PC based applications including office automation tools, email system, software trouble-shooting, graphics, communications, desktop security, contributing in the development of UNSSC 's ICT infrastructure;
- customize the installation of the Microsoft Office suite, preserving the compatibility with other versions of the same software. Maintain the installation of the suite applications (Windows OS, Office automation tools, Email client, Antivirus, etc.) by applying proper patches and perform maintenance tasks to prevent potential problems;
- ensure the UNSSC LAN/WAN and Wi-Fi infrastructure availability resolving network related problems;
- organize and support UNSSC's video and group conferences and the audio/video systems during various meeting and workshops;
- update and maintaining landline telephone and communication system including voip based systems;
- participate and contribute in the maintenance of the hardware and software inventory including the record of hardware warranties and various hardware support;
- participate and contribute in the preparation of tenders for hardware and software and maintain relevant files;
- assure continuity of ICT services of the College when other members of the ICT unit are absent;
- design and develop standard configuration for workstations;
- performs other related duties as required.

### **Competencies:**

**Professionalism:** Ability to perform the assigned functions. Ability to apply knowledge of various United Nations administrative, financial and human resources rules and regulations in work situations. Shows pride in work and in achievements; demonstrates professional competence and mastery of subject matter; is conscientious and efficient in meeting commitments, observing deadlines and achieving results; is motivated by professional rather than personal concerns; shows persistence when faced with difficult problems or challenges; remains calm in stressful situations. Commitment to implementing the goal of gender equality by ensuring the equal participation and full involvement of women and men in all aspects of work.

**Communication:** Speaks and writes clearly and effectively; listens to others, correctly interprets messages from others and responds appropriately; asks questions to clarify, and exhibits interest in having two-way communication; tailors language, tone, style and format to match audience; demonstrates openness in sharing information and keeping people informed.

**Teamwork:** Works collaboratively with colleagues to achieve organizational goals; solicits input by genuinely valuing others' ideas and expertise; is willing to learn from others; places team agenda before personal agenda; supports and acts in accordance with final group decision, even when such decisions may not entirely reflect own position; shares credit for team accomplishments and accepts joint responsibility for team shortcomings.

**Planning & Organizing:** Develops clear goals that are consistent with agreed strategies; identifies priority activities and assignments; adjusts priorities as required; allocates appropriate amount of time and resources for completing work; foresees risks and allows for

contingencies when planning; monitors and adjusts plans and actions as necessary; uses time efficiently.

**Accountability:** Takes ownership of all responsibilities and honors commitments; delivers outputs for which one has responsibility within prescribed time, cost and quality standards; operates in compliance with organizational regulations and rules; supports subordinates, provides oversight and takes responsibility for delegated assignments; takes personal responsibility for his/her own shortcomings and those of the work unit, where applicable.

**Creativity:** Actively seeks to improve assigned services; offers new and different options to solve problems or meet client needs; promotes and persuades others to consider new ideas; takes calculated risks on new and unusual ideas; thinks “outside the box”; takes an interest in new ideas and new ways of doing things; is not bound by current thinking or traditional approaches.

**Client Orientation:** Considers all those to whom services are provided to be “clients” and seeks to see things from clients’ point of view; establishes and maintains productive partnerships with clients by gaining their trust and respect; identifies clients’ needs and matches them to appropriate solutions; monitors ongoing developments inside and outside the clients’ environment to keep informed and anticipate problems; keeps clients informed of progress or setbacks in projects; meets timeline for delivery of products or services to client.

**Commitment to continuous Learning:** Keeps abreast of new developments in own occupation/profession; actively seeks to develop oneself professionally and personally; contributes to the learning of colleagues and subordinates; shows willingness to learn from others; seeks feedback to learn and improve.

**Technological Awareness:** Keeps abreast of available technology; understands applicability and limitation of technology to the work of the office; actively seeks to apply technology to appropriate tasks; shows willingness to learn new technology.

**Education:**

High school diploma or equivalent.

**Work Experience:**

At least 3 years of work experience providing technical support or in help desk functions, preferably in an international organization.

Advanced Knowledge of configuration experience in Microsoft operating systems, hardware troubleshooting and use of diagnostic tools.

Experience in the maintenance, support and installation of hardware and software, network standards and architectures.

Working knowledge of networking security (firewalls technologies), videoconferences protocols, telephone and communication system.

Proven experience in the support of training activities and use of new training technologies and audio/video support.

**Languages:**

Fluency in German and in English is required.

**Other requirements:**

- ability to communicate with end users;
- ability to take initiative;
- ability to handle multiple tasks;
- ability to express ideas clearly and concisely, both verbally, in writing, and, particularly in non-technical terms.

**Submission of applications:**

The application (in English) should include the following:

- a duly completed, updated and signed P11 form  
( <http://www.unssc.org/sites/unssc.org/files/p11un.doc>)
- a motivation letter elaborating in a concise style why you consider yourself qualified for this position; and

**Please apply through the online application form available at  
<https://www.unssc.org/about-unssc/employment-opportunities/>**

Date of issuance: 02 November 2021

**Stellen-Nummer:** AF/010/2021

**Postentitel und -stufe:** ICT Help Desk (Associate Fellow)

**Organisationseinheit:** KCSD Wissenszentrum für nachhaltige Entwicklung

**Dienstort:** Bonn, Deutschland

**Dauer:** Ein Jahr, Verlängerung des Vertrages vorbehalten, bei Verfügbarkeit der Mittel und zufriedenstellender Leistung

**Bewerbungsfrist:** 23 November 2021

**UNSSC IST INTERESSIERT AN PERSONAL VON ORGANISATIONEN DES SYSTEMS DER VEREINTEN NATIONEN**

**UNSSC bietet ein Arbeitsumfeld, das die Grundwerte widerspiegelt: Integrität, Professionalität und Respekt für Vielfalt. Wir ermutigen nachdrücklich, dass sich qualifizierte Kandidatinnen bewerben und Kandidaten aus Entwicklungsländern.**

.....

Das United Nations System Staff College (UNSSC) mit Sitz in Turin, Italien, ist die Institution der Vereinten Nationen für systemweites Wissensmanagement, Lernen und Training für das Personal des Systems der Vereinten Nationen. Es wird erwartet, dass sie eine entscheidende Rolle spielt bei der Reform der Vereinten Nationen, der Entwicklung einer gemeinsamen Kultur auf der Grundlage von Effektivität, Fachwissen und kontinuierlichem Lernen durch die Entwicklung, Koordinierung und Bereitstellung von bereichsübergreifenden Lernprogrammen mit Auswirkungen auf alle Organisationen und Mitarbeiter.

.....

**Organisationsbezogener Kontext:**

Das United Nations System Staff College (UNSSC) ist der wichtigste Anbieter von interinstitutionellen Schulungen und Schulungen für das Personal des Systems der Vereinten Nationen. Ihr übergeordnetes Ziel besteht darin, die behördenübergreifende Zusammenarbeit der Vereinten Nationen zu fördern und zu unterstützen, die operative Effektivität des UN-Systems insgesamt zu erhöhen und den Mitarbeitern der Vereinten Nationen die erforderlichen Fähigkeiten und Kompetenzen zur Bewältigung der heutigen globalen Herausforderungen zu vermitteln.

Das UNSSC führt in Turin und Bonn, dem UN-Hauptquartier sowie auf regionaler und Länderebene eine Vielzahl von Lern- und Schulungsaktivitäten durch. Alle diese Aktivitäten entsprechen effektiv der behördenübergreifenden, weitreichenden Reformagenda der Vereinten Nationen.

Das UNSSC Knowledge Center for Sustainable Development ist ein integraler Bestandteil des United Nations System Staff College mit der Aufgabe, das UN-System bei der Umsetzung der Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung durch Lernen, Ausbildung und Wissensmanagement zu unterstützen. Es unterstützt in Zusammenarbeit mit relevanten UN- und Nicht-UN-Institutionen die politische und operative Arbeit der UN durch die Entwicklung von Lernwerkzeugen, Interaktionsplattformen und Programmen für Führungskräfte rund um die fünf Dimensionen nachhaltiger Entwicklung: Menschen, Wohlstand, Planet, Partnerschaft und Frieden.

## **Verantwortlichkeiten:**

Zu den Aufgaben und Verantwortlichkeiten gehören:

- Wartung von Hardware- und Software von Computern, Netzwerkgeräten und Kommunikationssystemen, einschließlich Unterstützung und Wartung der ICT-Umgebung in den Räumlichkeiten der Organisation. Client-Workstations soll jederzeit voll funktionsfähig gehalten werden, Überwachen des Systemstatus und der Leistung;
- Bereitstellung von technischer Unterstützung und Beratung für Mitarbeiter und Projekte des UNSSC zu einer breiten Palette von PC-basierten Anwendungen, einschließlich Büroautomatisierungstools, E-Mail-System, Software-Fehlerbehebung, Grafik, Kommunikation, Desktop-Sicherheit, Beitrag zur Entwicklung der ICT-Infrastruktur des UNSSC;
- Anpassung der Installation von Microsoft Office-Suite und Bewahrung der Kompatibilität mit anderen Versionen derselben Software. Pflegen der Installation der Suite-Anwendungen (Windows-Betriebssystem, Office-Automatisierungstools, E-Mail-Client, Antivirus usw.) durch das Anwenden von geeigneten Patches und das Ausführen von Wartungsaufgaben, um potenzielle Probleme zu vermeiden;
- Sicherstellen der Verfügbarkeit der UNSSC LAN/WAN- und Wi-Fi-Infrastruktur, um netzwerkbezogene Probleme zu lösen;
- Organisieren und Unterstützen der Video- und Gruppenkonferenzen des UNSSC sowie die Audio-/Videosysteme während verschiedener Meetings und Workshops;
- Aktualisierung und Wartung von Festnetztelefon- und Kommunikationssystemen einschließlich VoIP-basierter Systeme;
- Mitarbeit an der Wartung des Hardware- und Softwareinventars einschließlich der Aufzeichnung von Hardwaregarantien und verschiedenem Hardwaresupport;
- Mitwirken bei der Vorbereitung von Ausschreibungen für Hard- und Software und Pflegen entsprechender Akten;
- Kontinuität der ICT-Dienste der Organisation sicherstellen, wenn andere Mitglieder des ICT-Teams abwesend sind;
- Entwurf und Entwicklung von Standardkonfigurationen für Workstations;
- Ausführen anderer damit verbundener Aufgaben bei Bedarf.

## **Kompetenzen:**

**Professionalität:** Fähigkeit, die zugewiesenen Funktionen auszuführen. Fähigkeit, Kenntnisse über verschiedene Verwaltungs-, Finanz- und Personalvorschriften und -vorschriften der Vereinten Nationen in Arbeitssituationen anzuwenden. Zeigt Stolz in Bezug auf die Arbeit und Leistung; demonstriert fachliche Kompetenz und Beherrschung der Materie; ist gewissenhaft und effizient bei der Erfüllung von Verpflichtungen, bei der Einhaltung von Fristen und der Erzielung von Ergebnissen; ist eher von beruflichen als von persönlichen Anliegen motiviert; zeigt Beharrlichkeit bei schwierigen Problemen oder Herausforderungen; bleibt in Stresssituationen ruhig. Verpflichtet zur Verwirklichung des Ziels der Gleichstellung der Geschlechter durch Sicherstellung der gleichberechtigten

Teilhabe und der vollständigen Einbeziehung von Frauen und Männern in alle Aspekte der Arbeit.

**Kommunikation:** Spricht und schreibt klar und effektiv; hört anderen zu, interpretiert Nachrichten von anderen richtig und antwortet angemessen; stellt Fragen zur Klärung und zeigt Interesse an einer wechselseitigen Kommunikation; passt Sprache, Ton, Stil und Format an das Publikum an; zeigt Offenheit beim Austausch von Informationen und beim Informieren der Menschen.

**Teamwork:** Arbeitet mit Kollegen zusammen, um Unternehmensziele zu erreichen; bittet um Input durch echte Wertschätzung der Ideen und des Fachwissens anderer; ist bereit, von anderen zu lernen; stellt die Teamagenda vor die persönliche Agenda; unterstützt und handelt in Übereinstimmung mit der endgültigen Gruppenentscheidung, auch wenn diese Entscheidungen die eigene Position möglicherweise nicht vollständig widerspiegeln; teilt die Anerkennung für Teamleistungen und übernimmt die gemeinsame Verantwortung für Teammängel.

**Planung & Organisation:** Entwickelt klare Ziele, die mit vereinbarten Strategien übereinstimmen; identifiziert vorrangige Aktivitäten und Aufgaben; passt Prioritäten nach Bedarf an; weist angemessene Zeit und Ressourcen für die Erledigung der Arbeiten zu; sieht Risiken voraus und berücksichtigt Eventualitäten bei der Planung; überwacht und passt Pläne und Maßnahmen nach Bedarf an; nutzt die Zeit effizient.

**Rechenschaftspflicht:** Übernimmt die Verantwortung für alle Verantwortlichkeiten und hält Verpflichtungen ein; liefert Ergebnisse, für die man die Verantwortung trägt, innerhalb vorgegebener Zeit-, Kosten- und Qualitätsstandards; arbeitet in Übereinstimmung mit organisatorischen Vorschriften und Regeln; unterstützt Untergebene, übernimmt die Aufsicht und die Verantwortung für delegierte Aufgaben; übernimmt die persönliche Verantwortung für die eigenen Mängel und gegebenenfalls die der Arbeitseinheit.

**Kreativität:** Bemüht sich aktiv um die Verbesserung der zugewiesenen Dienste; bietet neue und unterschiedliche Möglichkeiten, um Probleme zu lösen oder Kundenbedürfnisse zu erfüllen; fördert und überzeugt andere, neue Ideen in Betracht zu ziehen; geht bei neuen und ungewöhnlichen Ideen kalkulierte Risiken ein; denkt „über den Tellerrand“; interessiert sich für neue Ideen und neue Wege, Dinge zu tun; ist nicht an aktuelle Denkweisen oder traditionelle Ansätze gebunden.

**Kundenorientierung:** Betrachtet alle, denen Dienstleistungen erbracht werden, als „Kunden“ und versucht, die Dinge aus der Sicht der Kunden zu sehen; baut produktive Partnerschaften mit Kunden auf und pflegt sie, indem sie ihr Vertrauen und ihren Respekt gewinnen; identifiziert die Bedürfnisse der Kunden und gleicht sie mit geeigneten Lösungen ab; überwacht laufende Entwicklungen innerhalb und außerhalb der Kundenumgebung, um auf dem Laufenden zu bleiben und Probleme zu antizipieren; informiert Kunden über Fortschritte oder Rückschläge in Projekten; hält Zeitplan für die Lieferung von Produkten oder Dienstleistungen an den Kunden ein.

**Engagement für kontinuierliches Lernen:** Hält sich über neue Entwicklungen im eigenen Tätigkeitsfeld/Beruf auf dem Laufenden; strebt aktiv danach, sich beruflich und persönlich weiterzuentwickeln; trägt zum Lernen von Kollegen und Untergebenen bei; zeigt Bereitschaft, von anderen zu lernen; sucht Feedback, um zu lernen und sich zu verbessern.

**Technologisches Bewusstsein:** Hält sich über die verfügbare Technologie auf dem Laufenden; versteht die Anwendbarkeit und Grenzen der Technologie auf die Arbeit des Büros; versucht aktiv, Technologie auf geeignete Aufgaben anzuwenden; zeigt die Bereitschaft, neue Technologien zu erlernen.

#### **Ausbildung:**

Abitur oder gleichwertig.

### **Arbeitserfahrung:**

Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung im technischen Support oder in Helpdesk-Funktionen, vorzugsweise in einer internationalen Organisation.

Fortgeschrittene Kenntnisse in Konfigurationserfahrung in Microsoft-Betriebssystemen, Hardware-Fehlerbehebung und Verwendung von Diagnosetools.

Erfahrung in Wartung, Support und Installation von Hard- und Software, Netzwerkstandards und Architekturen.

Kenntnisse in den Bereichen Netzwerksicherheit (Firewall-Technologien), Videokonferenzprotokolle, Telefon- und Kommunikationssysteme.

Nachgewiesene Erfahrung in der Unterstützung von Schulungsaktivitäten und dem Einsatz neuer Schulungstechnologien und Audio-/Videounterstützung.

### **Sprachen:**

Fließende Deutsch- und Englischkenntnisse werden vorausgesetzt.

### **Andere Voraussetzungen:**

- Fähigkeit zur Kommunikation mit Endbenutzern;
- Fähigkeit zur Initiative;
- Fähigkeit, mehrere Aufgaben zu bewältigen;
- Fähigkeit, Ideen sowohl mündlich, schriftlich als auch insbesondere in nichttechnischen Begriffen klar und prägnant auszudrücken.

### **Einreichung von Bewerbungen:**

Die Bewerbung (in englischer Sprache) sollte Folgendes enthalten:

- ein ordnungsgemäß ausgefülltes, aktualisiertes und unterschriebenes P11-Formular (<http://www.unssc.org/sites/unssc.org/files/p11un.doc>)
- ein Motivationsschreiben, in dem in prägnanter Form dargelegt wird, warum Sie sich für diese Position qualifiziert halten; und

**Bitte bewerben Sie sich über das Online-Bewerbungsformular unter**

**<https://www.unssc.org/about-unssc/employment-opportunities/>**

Ausstellungsdatum: 02 November 2021