

IT-medarbejder – vær med til at forme en sammenhængende IT-service

Vil du arbejde med IT-drift på et niveau, hvor du håndterer komplekse problemstillinger og samtidig bidrager til at styrke sammenhængen i vores servicekæde? Trives du med at løse tekniske udfordringer i tæt samarbejde med andre fagligt stærke kolleger – og være med til at sikre, at IT understøtter undervisning, læring og arbejdsdagen for mere end 20.000 studerende og 1.800 medarbejdere?

Så er du måske vores nye IT-medarbejder i 2. line på Københavns Professionshøjskole (KP). Vi søger en kollega med stærk teknisk forståelse og gode samarbejdsevner, som enten allerede arbejder på 2. line-niveau, eller har lyst og evne til at udvikle sig dertil.

Du er serviceminded af natur og motiveres af at gøre det let for andre at få den hjælp, de har brug for – også når løsningen kræver teknisk fordybelse.

På KP arbejder vi for at uddanne fremtidens fagprofessionelle – og en stabil og sammenhængende IT-service er en forudsætning for, at undervisning og administration kan fungere i praksis.

Om jobbet

Du bliver en del af IT-Service (2. line) og indgår i vores samlede servicekæde sammen med Frontservice, Infrastruktur og systemejere. Vi er 20 kolleger med forskellige fagligheder, som arbejder tæt sammen om både drift og udvikling.

Vi har for nylig samlet Frontservice og IT-Service i samme organisatoriske enhed og er i gang med at styrke sammenhængen i vores servicekæde. Vi arbejder målrettet med at styrke vores proces- og driftsmodenhed gennem systematisk udvikling af vores arbejdsgange i både drift og projekter. Vi er godt i gang, men vi er ikke færdige. Det betyder, at vi aktivt udvikler vores processer, overdragelser og samarbejdsformer, og at du får reel mulighed for at præge retningen og bidrage til at løfte vores samlede modenhed.

En vigtig del af rollen er at bidrage til løbende forbedringer i både drift og samarbejde. Vi forventer, at du ikke blot løser sager, men også er med til at identificere mønstre, styrke kompetencer på tværs af 1. og 2. line og bidrager til at udvikle vores processer og modenhed over tid.

Vi arbejder efter ITIL-principper og bruger TOPdesk som ITSM-system samt Azure DevOps til at skabe overblik over opgaver og prioriteringer. Erfaring med værktøjerne er ikke et krav, men vi lægger vægt på en systematisk tilgang og evnen til at udvikle og forbedre vores arbejdsgange.

Vi indgår også i en række udviklingsprojekter og arbejdsfællesskaber, hvor vi sikrer, at nye digitale løsninger kan understøttes i praksis. Her bidrager vi med vores driftsfaglighed og forståelse for servicekæden – og du får mulighed for at engagere dig i initiativer, der gør en konkret forskel for studerende, undervisere og medarbejdere.

Dine opgaver vil bl.a. bestå af, at:

- Håndtere og koordinere incident- og service request-sager i tæt samarbejde med Frontservice
- Fejlfinde og løse tekniske problemstillinger – primært i Microsoft-miljøet (M365, Exchange, Intune)
- Bidrage til problem management ved at analysere gentagne fejl, identificere rodårsager og medvirke til varige løsninger
- Være system- eller serviceansvarlig for udvalgte områder og sikre stabil drift
- Sikre kvalitet i registrering, dokumentation og opfølgning i ITSM-systemet (TOPdesk)
- Opbygge og vedligeholde fælles viden, så løsninger ikke bliver personafhængige
- Identificere forbedrings- og automatiseringspotentialer i driften
- Bidrage til at udvikle servicekæden ved at sikre tydelige overdragelser, opbygge kompetencer i Frontservice og arbejde aktivt med at løfte opgaver til rette niveau
- Bidrage aktivt til løbende forbedringer ved at identificere mønstre i driften, foreslå ændringer og følge dem til implementering
- Deltage i planlægning og prioritering af udviklingsopgaver i både drift og projekter

Opgaverne kan også omfatte teknisk fordybelse i services tæt på brugernes hverdag (fx print, klienter og adgang) samt deltagelse i servicevinduer og planlagte ændringer uden for normal arbejdstid (ca. 2 gange årligt). Du kommer også til at indgå i turnus i rådighedsvagten på eftermiddag/aften, weekend og helligdage.

Vi lægger vægt på, at du ikke kun løser enkeltsager – men også bidrager til at skabe bedre sammenhæng og mere effektive arbejdsgange over tid.

Om dig

Stillingen har tyngde som 2. line og indebærer selvstændigt arbejde med tekniske problemstillinger og komplekse sager. Du har en teknisk baggrund og erfaring med IT-support og en grundlæggende

forståelse for, hvordan systemer hænger sammen i en større IT-kontekst. Du trives med at arbejde tæt på driften og har lyst til at udvikle dig fagligt over tid. Vi er samtidig åbne for profiler, der endnu ikke har haft formelt 2. line ansvar, men som har den tekniske forståelse og motivation, der skal til for at vokse ind i rollen.

Vi forestiller os, at du har en eller flere af følgende kompetencer eller erfaringer:

- Erfaring med IT-support, drift og teknisk fejlfinding
- Erfaring med eller solidt kendskab til et eller flere miljøer (M365, Exchange, Intune, centraliseret Follow-Me Print)
- Trives i samarbejde med andre og kan kommunikere tekniske problemstillinger klart, respektfuldt og serviceminded med blik for modtagerens behov
- Erfaring med eller solidt kendskab til ITSM-systemer (fx TOPdesk)
- Evne til at identificere forbedringspotentialer og reducere manuelle arbejdsgange gennem standardisering eller automatisering
- Erfaring med ITIL-processer, LEAN, Knowledge Centered Service eller andre service management-rammeverker
- Erfaring som system- eller serviceansvarlig, incident eller service manager – eller ambition om at bevæge dig i den retning

Det vigtigste for os er, at du har et solidt teknisk fundament med lysten til at lære og viljen til at tage ansvar sammen med teamet. Resten finder vi ud af hen ad vejen.

Om os

Du bliver en del af IT-Service i Digitalisering, IT & Bibliotek (DIB), hvor vi samlet er omkring 120 kolleger. Vi samarbejder på tværs af enheder og fagligheder for at styrke sammenhængende IT-services og en god digital oplevelse for studerende og medarbejdere på hele KP.

Vores ambition er at skabe en friktionsfri hverdag for ansatte og studerende. Som vi siger: Det må gerne være friktionsfyldt at studere – men det skal være friktionsfrit at være studerende på KP.

Vi lægger vægt på samarbejde, videndeling og fælles ansvar – og vi bruger faglig sparring aktivt til at sikre høj kvalitet i vores løsninger. Vi arbejder med en kultur, hvor vi ikke nøjes med at løse opgaverne – men løbende stiller spørgsmålet: Hvordan kan vi gøre det bedre næste gang?

Hos os skal det være naturligt at stille spørgsmål, være nysgerrig, dele erfaringer og søge hjælp, fordi vi ved, at det styrker både kvaliteten og samarbejdet.

Vi tilbyder

- Mulighed for at få indflydelse på, hvordan vi udvikler og forbedrer vores IT-service
- Et fagligt stærkt miljø med høj grad af samarbejde og videndeling
- Fleksible arbejdstider med mulighed for hjemmearbejde efter aftale
- Kompetenceudvikling inden for de områder, vi arbejder med bl.a. ITIL
- Medarbejderrabatter via Visma LogBuy
- Arbejdsplads tæt på metro (Skjolds Plads)

Løn- og ansættelsesvilkår

Du bliver ansat som IT-supporter eller IT-administrator – afhængig af din profil – med start den 1. maj 2026 eller snarest muligt.

Stillingen er på 37 timer om ugen med arbejdstid efter gældende overenskomst mellem Finansministeriet og PROSA. Der vil være mulighed for at forhandle tillæg efter kvalifikation. Arbejdspladsen er beliggende på Tagensvej 86, 2200 København N.

Vil du vide mere?

På Københavns Professionshøjskole uddanner vi studerende til meningsfulde arbejdsliv, hvor de møder andre mennesker, og gør en konkret forskel for dem. Vi ser det som vores fineste opgave og vores strategiske vision, at vi sammen med vores omverden vil uddanne fagprofessionelle, der lykkes i og sammen med praksis.

Læs mere om Københavns Professionshøjskole og vores strategi på www.kp.dk og om KP som arbejdsplads på vores [karriereside](#).

For yderligere oplysninger om stillingen, er du velkommen til at kontakte leder af IT-Service på tlf.: +4521259996.

Interesseret?

Send din ansøgning og CV via ansøgerknappen senest den 15-03-2026.

Vi forventer at afholde samtaler i uge 12 og 13.

Københavns Professionshøjskole skeler hverken til køn, alder, etnicitet eller lignende, men alene til kompetence og talent. Vi forsøger at minimere bias i rekrutteringsprocessen og opfordrer derfor til, at du undlader at vedhæfte profilbillede i CV/ansøgning.

Københavns Professionshøjskole er med mere end 20.000 studerende og ca. 1.800 ansatte en af de største videregående uddannelsesinstitutioner i Danmark.

På Københavns Professionshøjskole uddanner vi pædagoger, sygeplejersker, lærere, socialrådgivere, fysioterapeuter, jordemødre og mange flere.

Sammen med vores samarbejdspartnere vil vi sætte nye standarder for professionsuddannelse, forskning, udvikling og efter- og videreuddannelse inden for skole og pædagogik, sundhed og velfærd, ledelse og forvaltning.