Ældre Sagen søger digital supporter til Team Platforme og Services

Er du drevet af at få digitale løsninger til at fungere – og kan du lide at komme til bunds i et problem? Vil du bruge din tekniske forståelse til at hjælpe kolleger og gøre hverdagen lettere for vores medlemmer og frivillige? Så er du måske vores nye digitale supporter i Team Platforme og Services.

I Ældre Sagen har vi ambitiøse mål for vores digitale løsninger. De skal gøre hverdagen lettere for medlemmer, frivillige og medarbejdere. Det kræver, at løsningerne fungerer, og at der er kvalificeret hjælp at hente, når noget driller.

Vi søger derfor en digital supporter, som har lyst til at lære vores løsninger grundigt at kende, undersøge problemer og hjælpe med at finde svar. Du får en central rolle i samarbejdet mellem forretningen, vores serviceansvarlige og vores leverandører.

Du vil blive en del af en afdeling med i alt 16 kompetente, dygtige og udviklingsorienterede kolleger i en flad og overskuelig ledelsesstruktur. Vi har en uformel omgangstone, baseret på tillid, tryghed og åbenhed. Kreativitet og iderighed er noget vi sætter pris på – og vi lægger vægt på et professionelt, men også uformelt kollegaskab med plads til masser smil, sjov og ballade.

Du går et spadestik dybere

Medlemsservice og frivilligafdelingen står for den direkte support til vores medlemmer og frivillige. Når en sag kræver nærmere undersøgelse eller mere teknisk indsigt, kommer du ind i billedet som second level-support.

Dit første fokus bliver to områder, som er vigtige for vores frivilliges daglige arbejde:

- **Membercare:** Vores arrangementssystem, hvor Ældre Sagens lokalafdelinger opretter og administrerer deres arrangementer.
- **Sitecore/Ny Digital Indholdsplatform:** Især værktøjerne på frivilligportalen, hvor de frivillige blandt andet administrerer lokale medlemmer, vedligeholder deres lokale hjemmeside og indberetter valgresultater.

Du får mulighed for at opbygge en grundig forståelse af både løsningerne og de opgaver, de frivillige skal løse med dem. På sigt kan flere af vores digitale løsninger blive en del af dit arbejdsområde.

Du arbejder tæt sammen med de serviceansvarlige, som har ansvar for løsningerne, leverandørsamarbejdet og ændringer. Din rolle er at sikre, at supportsager bliver undersøgt, beskrevet og fulgt til dørs – og at den viden, du opbygger, kommer andre til gode.

Dine opgaver bliver blandt andet at:

- Undersøge og løse supportsager fra medlemsservice, frivilligafdelingen og andre kolleger i forretningen.
- Genskabe fejl og afdække, hvilke brugere, funktioner og situationer der er berørt.
- Bruge dokumentation, konfiguration og relevante fejlmeddelelser til at finde årsagen til problemer.
- Udarbejde præcise fejlbeskrivelser til leverandørerne med trin til at genskabe fejlen, forventet og faktisk resultat samt relevant dokumentation.
- Følge op på fejlrettelser og kontrollere, at de løser problemet.
- Hjælpe forretningen med vejledning, når der ikke er tale om en systemfejl, og beskrive workarounds, når en fejl ikke kan løses med det samme.
- Registrere, prioritere og følge op på supportsager i TOPdesk, så der er tydelig status, fremdrift og løbende tilbagemelding til kollegerne i forretningen.
- Skabe og vedligeholde dokumentation, vejledninger og videnposter med kendte fejl,

løsninger og workarounds, så medlemsservice og frivilligafdelingen kan løse flere henvendelser.
•Fange tilbagevendende problemer og bringe forslag til forbedringer videre til de serviceansvarlige.

Du er nysgerrig, grundig og god til at hjælpe

Du trives med at undersøge et problem, også når svaret ikke ligger lige for. Du kan arbejde systematisk med fejlsøgning. Du undersøger, hvad der ligger bag en henvendelse, du læser dokumentationen, afprøver scenarier og stiller de spørgsmål, der bringer sagen videre.
Vi forestiller os, at du har en mellemlang videregående uddannelse og erfaring med applikationssupport, digital support eller en lignende rolle. Du er en teknisk stærk superbruger og der brænder for secondlevel support og fejlsøgning.
Vi lægger især vægt på, at du:
•Har teknisk forståelse og lyst til at sætte dig ind i digitale løsninger og deres sammenhænge.
•Kan læse dokumentation og omsætte den til praktisk fejlsøgning og brugbar vejledning.
•Har erfaring med struktureret support og sagshåndtering i et ticketsystem og forstår betydningen af prioritering, dokumentation og opfølgning.
•Kan forklare tekniske problemstillinger i et klart og forståeligt sprog og holde kollegerne orienteret gennem hele sagens forløb.
•Kan formidle din viden i korte, præcise vejledninger, som er tilpasset dem, der skal bruge dem.
•Trives med samarbejdet mellem kolleger med forskellige fagligheder og eksterne leverandører.
•Tager ansvar for fremdrift og ved, hvornår du skal inddrage andre.
Vi bruger TOPdesk til support og sagshåndtering. Kendskab til TOPdesk og grundlæggende service management-principper, f.eks. håndtering af incidents, service requests og tilbagevendende problemer, er en fordel, men ikke et krav.
Det samme gælder kendskab til Sitecore, Membercare eller lignende CMS- og SaaS-løsninger samt erfaring med f.eks. browserens udviklerværktøjer, logfiler og integrationer.
Det vigtigste er din tilgang til opgaven og din lyst til at lære.
Stillingen er på 36,5 timer ugentligt og arbejdsstedet er Ældre Sagens sekretariat, Snorresgade 17-19, 2300 København S.

Har du lyst til at være med?

Så glæder vi os til at høre fra dig.

Information og ansøgning

Du kan læse mere om Ældre Sagen på www.aeldresagen.dk.
Ansøgning og CV, bilagt eksamensbeviser og evt. anbefalinger skal modtages via vores rekrutteringssystem.
Hvis du vil vide mere om stillingen, er du velkommen til at kontakte Souschef Johnny Jensen på telefon: 3036 6318 eller mail: jj@aeldresagen.dk eller Chef, Sif S Broby Madsen på telefon 4189 7035 eller mail: sbm@aeldresagen.dk
Søg stillingen via ”Ansøg” nederst på siden.
Vi skal have din ansøgning **senest den 29. november 2026** og forventer ansættelse den 1. marts 2027.
Vi forventer at holde 1. ansættelsessamtaler den 3. eller den 4. december 2026 og 2. ansættelsessamtaler den 9. december 2026.
Vi opfordrer alle kvalificerede til at søge stillingen uanset køn, alder og etnisk tilhørsforhold.
Ældre Sagen kæmper for et samfund, hvor alle har et godt liv hele livet. Det gør vi via vores arbejde med viden og holdning på samfundsniveau, via rådgivning, et stort frivilligt

arbejde, medlemsarrangementer og andre tiltag. Værdierne i vores arbejde er nærvær, indsigt og handlekraft. Vi er en almennyttig organisation og neutral i partipolitisk, etnisk og religiøs henseende. Vi har over 1.120.000 medlemmer, 215 lokalafdelinger, ca. 21.000 frivillige samt et sekretariat med ca. 180 medarbejdere.