



Die Zentraleinrichtung Campusmanagement als IT-Dienstleister für die TU Berlin betreibt den zentralen IT-Support für die gesamte TU Berlin. Zur Verstärkung des Teams suchen wir für den Helpdesk einen engagierten 1st Level Support Engineers:

## **Beschäftigte\*r (d/m/w) in der IT-Systemtechnik (1st Level Support Engineer) - Entgeltgruppe 9a TV-L Berliner Hochschulen**

Teilzeitbeschäftigung ist ggf. möglich

### **Zentraleinrichtung Campusmanagement**

**Kennziffer:** ZECM-139/19 (besetzbar ab sofort / unbefristet / Bewerbungsfristende 27.05.2022)

**Aufgabenbeschreibung:** Als erste\*r Ansprechpartner\*in (w/m/d) im Support für die Nutzer\*innen nehmen Sie – in erster Linie telefonisch – technische und anwendungsspezifische Störungen entgegen. Sie analysieren das Problem, klassifizieren die IT-Störung und suchen dementsprechend selbstständig nach der Lösung oder geben an den Second-Level-Support weiter. Gleiches gilt für die Bearbeitung von Tickets, die ebenfalls Teil Ihres Aufgabengebietes ist. Weiterhin fällt die Herausgabe von Druckerzeugnissen und die Beratung der Nutzer\*innen im direkten persönlichen Austausch in Ihr Aufgabenspektrum. Für ein nachhaltiges Supportkonzept dokumentieren Sie die gefundenen Lösungen und sorgen für Aktualität in den Hilfe- und Beschreibungswebseiten.

**Erwartete Qualifikationen:** Erfolgreich abgeschlossene einschlägige Hochschulausbildung (Bachelor- bzw. entsprechender Hochschulabschluss [FH Diplom]) der Informatik oder angewandten Informatik oder gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen; idealerweise haben Sie im Anschluss erste Berufserfahrung im IT-Support bzw. am Service-Desk oder in der System-, Netzwerk- oder Softwareadministration sammeln können, Sie kennen Microsoft Betriebssysteme und sind vertraut mit Clientanwendungen. Standards, wie z. B. Office-Programme, wenden Sie sicher an und Sie haben ein grundlegendes Verständnis von Netzwerktopologien und Serverdiensten. Sie besitzen ein hohes Maß an Selbstständigkeit und Eigenverantwortung bei der Erledigung der Arbeiten; Teamfähigkeit sowie Flexibilität. Kommunikative Kompetenz sowie hohe Dienstleistungsbereitschaft sowie die Bereitschaft zur kontinuierlichen Fort- u. Weiterbildung und Einsatzbereitschaft auch im Hinblick auf die Arbeitszeitverteilung runden Ihr Portfolio ab. Im IT-Bereich benötigen Sie außerdem gute Englischkenntnisse, im Anwendersupport eine anschauliche Erklärweise und fließendes Deutsch in Wort und Schrift.

Ihre Bewerbung richten Sie bitte unter **Angabe der Kennziffer** mit den üblichen Unterlagen **ausschließlich per E-Mail in einem PDF-Dokument an [personal@campusmanagement.tu-berlin.de](mailto:personal@campusmanagement.tu-berlin.de)**.

Mit der Abgabe einer Onlinebewerbung geben Sie als Bewerber\*in Ihr Einverständnis, dass Ihre Daten elektronisch verarbeitet und gespeichert werden.

Wir weisen darauf hin, dass bei ungeschützter Übersendung Ihrer Bewerbung auf elektronischem Wege keine Gewähr für die Sicherheit übermittelter persönlicher Daten übernommen werden kann.

Datenschutzrechtliche Hinweise zur Verarbeitung Ihrer Daten gem. DSGVO finden Sie auf der Webseite der Personalabteilung:

[https://www.abt2-t.tu-berlin.de/menue/themen\\_a\\_z/datenschutzerklaerung/](https://www.abt2-t.tu-berlin.de/menue/themen_a_z/datenschutzerklaerung/) oder Direktzugang: 214041.

Zur Wahrung der Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern sind Bewerbungen von Frauen mit der jeweiligen Qualifikation ausdrücklich erwünscht. Schwerbehinderte werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Die TU Berlin schätzt die Vielfalt ihrer Mitglieder und verfolgt die Ziele der Chancengleichheit.

Technische Universität Berlin - Die Präsidentin - ZECM, Frau Müller-Klang, Sekr. EN 50, Einsteinufer 17, 10587 Berlin.

Die Stellenausschreibung ist auch im Internet abrufbar unter:

<https://www.personalabteilung.tu-berlin.de/menue/jobs/>

