



ALFRED-WEGENER-INSTITUT
HELMHOLTZ-ZENTRUM FÜR POLAR-
UND MEERESFORSCHUNG



Das Alfred-Wegener-Institut Helmholtz-Zentrum für Polar- und Meeresforschung ist eine von der Bundesrepublik Deutschland, der Freien Hansestadt Bremen und den Ländern Brandenburg, Schleswig-Holstein und Niedersachsen getragene Forschungseinrichtung mit rund 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. In einem breiten multidisziplinären Ansatz betreiben wir Polar- und Meeresforschung und leisten dabei im Verbund mit zahlreichen universitären und außeruniversitären Forschungseinrichtungen einen wichtigen Beitrag zur globalen Umwelt-, Erdsystem- und Paläoklimaforschung.

Helpdesk Team-Mitarbeiter/innen (m/w/d)

Hintergrund

Die Gruppe Support des AWI-Rechenzentrums betreut die Mitarbeitenden des AWI in IT-Fragen mit dem Schwerpunkt auf Klienten und klientennahe Dienste. Über 3000 Klienten mit Windows, macOS und Linux sowie andere Geräte werden hier verwaltet. Dieser Gruppe ist der Helpdesk zugeordnet, welcher die erste Anlaufstelle für Fragen und Probleme mit der IT darstellt. Dieser Helpdesk ist zusätzlich ein wichtiger Bestandteil der Ausbildung für Fachinformatiker innerhalb des RZ. Zur Unterstützung des Helpdesk suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt zwei Mitarbeitende.

Aufgaben

1. Mitarbeit im Helpdesk des Rechenzentrums

- Abarbeitung der eingehenden Anfragen
- korrekte Delegation an zuständige Fachkolleg:innen im 2nd-Level-Support
- Sicherung des Qualitätsstandards durch Analyse und Behebung von Bearbeitungsfehlern
- Anleitung der jeweils beisitzenden Auszubildenden
- Nachverfolgung offener bzw. komplexer Nutzeranfragen unter Einsatz der IT Management Software Jira Service Management
- Analyse und Behebung von Störungen für Laptops und Desktops
- 2nd-Level-Support für die Klientensysteme (Windows, macOS und Linux (v. a. Ubuntu))
- Weiterentwicklung und Optimierung von Arbeitsabläufen, mit den Zielen Qualitätsverbesserung und Steigerung der Produktivität im Helpdesk
- Erstellen und Aktualisieren von Anleitungen und Dokumentationen für den Endbenutzer in Deutsch und Englisch
- Veröffentlichen und Einstellen der Anleitungen und Dokumentationen in die Wissensdatenbank

2. Mitwirken in der Ausbildung von Fachinformatiker:innen

- Vermittlung von ausbildungsrelevanten Inhalten
- Ansprechpartner/in für die Auszubildenden

3. Helpdesk – Betreuen von Diensten

- Administration, Weiterentwicklung des Windows-Dienstes “Windows Deployment Services (WDS)”
- Betreuung des WDS-Servers sowie Erstellung und laufende Aktualisierung der Installations- und Startabbilder für die Einrichtung neuer Klientensysteme (Desktop, Laptops) bzw. Neuinstallation vorhandener Computer
- Administration des Windows-Dienstes “Windows Server Update Services (WSUS)”
- Administration des Windows-Druckdienstes
- Installation, Administration, Wartung und Erweiterung des Windows-Druckservers (ca. 150 installierte Drucksysteme)

Voraussetzungen

- Abgeschlossene Ausbildung in der Fachinformatik
- Einschlägige Erfahrung im Bereich Hard- und Software-Inventarisierung
- Einschlägige Erfahrung mit den Windows Deployment Services (WDS) und dem Aufbau und Betrieb einer netzwerkbasierter Installation von Windows-Betriebssystemen auf Arbeitsplatzsystemen
- Einschlägige Erfahrung mit den Windows Server Update Services (WSUS) und der Windows-Druckverwaltung
- Erfahrung / Kenntnisse im Management von IT-Diensten
- Erfahrung / Kenntnisse in den Bereichen Windows- und Linux Server
- Sehr gute Kenntnisse der Betriebssysteme Windows, macOS und Linux
- Sehr gute Kenntnisse der IT Service Management Software Jira Service Management
- Erfahrungen mit Helpdesk-bezogenen Verfahren und Regelungen
- Gute Kenntnis der englischen und deutschen Sprache in Wort und Schrift

Wünschenswerte Fähigkeiten und Kenntnisse

- Befähigung / Erfahrung bei der Wissensvermittlung
- Erfahrung mit der Inventarisierungssoftware Quest Kace
- Erfahrung mit skriptbasierten Programmiersprachen (Bash, Powershell, Batch)
- Kenntnisse über Druckertypen, -treiber und -protokolle
- Erfahrung mit dem Content Management System Typo3

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie bei **Tobias Davidek** (Tobias.Davidek@awi.de; +49(471)4831-1581).

Es werden zwei Stellen besetzt. Die Stellen sind unbefristet und werden in Vollzeit ausgeschrieben. Die Tätigkeit eignet sich auch für eine Beschäftigung in Teilzeit. Die Vergütung ist abhängig von Ihrer Qualifikation sowie den Ihnen übertragenen Aufgaben bis Entgeltgruppe **9b** möglich und richtet sich nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst des Bundes (TVöD-Bund). Der Dienort ist **Bremerhaven**.

Wir bieten

- exzellente Forschung
- Zusammenarbeit und Kooperation - institutsintern, national und international, interdisziplinär
- Chancen, sich zu entwickeln – auf der eigenen Stelle, auf andere Stellen hin und aus dem AWI heraus
- eine gelebte Kultur der Vereinbarkeit von Beruf und Familie – auditiert, und noch mehr als das
- herausragende Forschungsinfrastruktur – Schiffe, Stationen, Flugzeuge, Labore und mehr

- ein internationales Umfeld – alltägliche Kontakte zu Menschen aus aller Welt
- Grundlagenforschung mit gesellschaftlicher und politischer Relevanz
- flache Hierarchien – Freiheit und Verantwortung
- spannende Themen – auch in Technik, Verwaltung und Infrastruktur

Chancengleichheit ist ein fester Bestandteil unserer Personalpolitik. Das AWI strebt die Erhöhung des Frauenanteils an und ermutigt daher qualifizierte Interessentinnen ausdrücklich zur Bewerbung.

Das AWI bietet die Möglichkeit des mobilen Arbeitens im Umfang von bis zu 50% der regelmäßigen Arbeitszeit an.

Schwerbehinderte Bewerber/innen werden bei gleicher fachlicher und persönlicher Eignung bevorzugt. Über verschiedene Maßnahmen wird gezielt die Vereinbarkeit von Beruf und Familie gefördert. Aufgrund unserer familienbewussten Personalpolitik wurde uns das Zertifikat zum Audit „Beruf und Familie“ verliehen.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Bewerben können Sie sich bis zum **28. Februar 2023** ausschließlich online.

Referenznummer: 23/19/G/RZ-u

[Hier bewerben](#)