

Die **Frankfurt University of Applied Sciences (Frankfurt UAS)** - mit über 14.500 Studierenden und über 850 Mitarbeitenden in Lehre, Forschung und zentralen Serviceeinheiten – liegt gut erreichbar mitten im Zentrum der Metropolregion Frankfurt-Rhein-Main.

Für unsere **Campus IT (CIT)** suchen wir ab sofort unbefristet in Vollzeit eine/n

Mitarbeiter/in für den IT-Support

Kennziffer 67/2018

In Ihrer Rolle als Mitarbeiter/in Service Desk / Support arbeiten Sie im Sachgebiet Support der Abteilung Campus IT und sind der Single Point of Contact in Bezug auf IT Störungen und IT Service Anfragen für die Studenten und Mitarbeiter.

Ihre Aufgaben:

Im Service Desk (First Level Support) sind Sie für den telefonischen Support zuständig und erfassen alle relevanten Details zu Störungen / Service Anfragen und führen eine erste Untersuchung und Diagnose aus; im 2nd Level Support bearbeiten und lösen Sie die eingehenden IT-Störungsmeldungen eigenständig sowie ggfs. im direkten Kundenkontakt (z.B. per Fernzugriff auf PCs oder vor Ort); die Besetzung Service Desk / 2nd Level Support erfolgt dabei im Rotationsprinzip zu den gültigen Servicezeiten; Sie betreiben aktive Koordination komplexer IT-Störungen, von der Eskalation bis zur Lösungsfindung; Lösungs- oder Workaround-Findung wird durch Sie nachvollziehbar dokumentiert und mit dem Team abgestimmt; in Ihrer Rolle als Kommunikationsschnittstelle vermitteln Sie zwischen Anwendern, den operativen Teams und der Sachgebietsleitung; Aufgabenstellungen, welche die Einschaltung weiterer 2nd Level Supportbereiche oder des 3rd Level Supports erforderlich machen, bereiten Sie qualifiziert auf; Sie dokumentieren ihre Analyse im Ticketsystem und leiten diese an interne bzw. externe IT-Supportstellen weiter; Qualitätssicherung der Ticketbearbeitung sowie die Kommunikation bei Störfällen, sowohl IT-intern als auch in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen wird von Ihnen betrieben; Sie erstellen bzw. überarbeiten Anleitungen im nutzernahen Umfeld; leichte Montage- und Transportarbeiten sowie die abschließende Inbetriebnahme gehören zu Ihren Aufgaben.

Ihr Profil:

Erfolgreich abgeschlossene IT Ausbildung oder Berufserfahrung in vergleichbaren Aufgaben;
Service- und Kundenorientierung;
selbstverständlicher Umgang mit IT-Systemen auf Software- und Hardwareebene;
operative Erfahrungen in der Arbeit in einem technischen Helpdesk oder einer DV-technischen Hotline;
Erfahrungen in der Bedienung von Ticketsystemen;
Teamgeist, Selbständigkeit, Belastbarkeit;
Fähigkeit und Bereitschaft, sich rasch in neue IT-Aufgabenstellungen einzuarbeiten;
gute Kenntnisse in den bei uns eingesetzten Betriebssystemen Windows 7, Windows 10;
selbstverständlicher Umgang mit IT-Systemen auf Software- und Hardwareebene;
Hardware-Fehleranalyse;

Kenntnisse im Bereich Tickethandling;
Erfahrung im Service Desk (1st und 2nd Level Support);
kommunikationssicher in Deutsch- und Englisch;
Organisationstalent, Leistungsbereitschaft und Lernbereitschaft;
verantwortungsbewusste und exakte Arbeitsweise;
Verständnis für IT-Strukturen.

Ihre besonderen Qualitäten:

Sie haben idealerweise Erfahrung mit Veränderungsprozessen;
Sie können gut kommunizieren und zuhören, insbesondere am Telefon;
Sie haben gute Umgangsformen;
Sie sind auch in schwierigen Situationen belastbar;
Sie können gut mit Menschen unterschiedlichster Bereiche und Ebenen umgehen;
Sie besitzen eine ausgeprägte Dienstleistungsorientierung.

Die Vergütung erfolgt nach **Entgeltgruppe 9 TV-Hessen**.

Die Hochschule tritt für die Gleichberechtigung von Frauen und Männern ein und fordert ausdrücklich Frauen zur Bewerbung auf. Menschen mit Behinderung werden bei gleicher persönlicher und fachlicher Eignung bevorzugt. Als Trägerin des Zertifikats „Familiengerechte Hochschule“ berücksichtigt die Hochschule Ihre individuelle familiäre Situation bei der Gestaltung Ihrer Arbeitszeit. An der Frankfurt UAS besteht grundsätzlich die Möglichkeit zur Teilzeitbeschäftigung.

Sie haben Fragen? Herr Wolfgang Kubisch, Leitung Campus IT, freut sich auf Ihren Kontakt:
kubisch@cit.fra-uas.de

Wir legen großen Wert auf den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten. Daher informieren wir Sie gemäß den einschlägigen Datenschutzvorschriften über die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten im Rahmen Ihrer Bewerbung. Die Hinweise zu den allgemeinen Datenschutzbestimmungen der Frankfurt University of Applied Sciences sind einzusehen unter:
<https://www.frankfurt-university.de/index.php?id=5184>

Bewerbungen mit den üblichen aussagefähigen Unterlagen sind **bis zum 22.08.2018 unter Angabe der Kennziffer auf dem Postweg** erbeten an die

**Frankfurt University of Applied Sciences,
Personal und Organisation
Nibelungenplatz 1, 60318 Frankfurt.**
www.frankfurt-university.de