



Mit über 6 300 Beschäftigten in Forschung, Lehre und Verwaltung und ihrem einzigartigen Profil gestaltet die Technische Universität Dortmund Zukunftsperspektiven: Das Zusammenspiel von Ingenieur- und Naturwissenschaften, Gesellschafts- und Kulturwissenschaften treibt technologische Innovationen ebenso voran wie Erkenntnis- und Methodenfortschritt, von dem nicht nur die 34 500 Studierenden profitieren.

## Mitarbeiterin/Mitarbeiter im Service Desk (m/w/d) - Ref.-Nr. 095/19e

Diese Stelle ist im IT & Medien Centrum (ITMC) zum nächstmöglichen Zeitpunkt unbefristet zu besetzen. Die Tätigkeit wird nach Entgeltgruppe 7 TV-L vergütet. Es handelt sich um eine Vollzeitstelle. Eine Beschäftigung in bzw. Reduzierung auf Teilzeit ist grundsätzlich möglich.

### IHRE AUFGABE:

- Aufnahme, Erfassung und Klassifizierung von Störungen (Incidents) im First Level Support
- individuelle Beratung sowie Bearbeitung von Servicewünschen in den Bereichen PC-Support, Anwendungen, Netzwerke sowie Systeme und Geräte
- ausführliche Dokumentation in einem Incident Management System sowie Pflege der Knowledge-Base
- Übernahme allgemeiner Aufgaben im Bereich des Service Desk in wöchentlich wechselnden Arbeitszeiten zwischen 07:30 Uhr und 17:30 Uhr

### WIR BIETEN:

- interessante und abwechslungsreiche Aufgaben
- vielfältige Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung in einem modernen, kollegialen Team an einer familienfreundlichen Hochschule

### IHRE QUALIFIKATION:

- eine abgeschlossene Ausbildung im Bereich IT oder in einem vergleichbaren Bereich

### DAS BRINGEN SIE IDEALERWEISE MIT:

- Erfahrungen im First und Second Level Support
- gute Kenntnisse der Microsoft und Apple Betriebssysteme sowie deren zugehörige Office-Pakete
- erste Kenntnisse in der Anwendung von SAP und die Bereitschaft zur Einarbeitung in neue Technologien, Methoden und Verfahren
- gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- eine teamorientierte Arbeitsweise sowie eine ausgeprägte Serviceorientierung
- ein sicheres Auftreten sowie Kommunikationsstärke, Flexibilität und Belastbarkeit

Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht und werden entsprechend der gesetzlichen Regelung bevorzugt behandelt.

Zur Berücksichtigung einer Schwerbehinderung weisen Sie diese bitte durch geeignete Unterlagen nach.

Bei Interesse bewerben Sie sich bitte bis zum 05.09.2019 mit Anschreiben, Lebenslauf und Zeugnissen gerne über unser Bewerbungsportal: <http://karriere.tu-dortmund.de/> oder per E-Mail (Anhänge in einem PDF-Dokument) an:

[karriere@tu-dortmund.de](mailto:karriere@tu-dortmund.de)

Fragen? Beantwortet Ihnen Frau Vanessa Gordon gern unter der Tel. +49 (0) 2 31/755-26 45