

# 2ND LEVEL SUPPORT ENGINEER

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 zwei engagierte 2nd Level Support Engineers:

## 2 STELLEN - BESCHÄFTIGTE\*R (d/m/w) IN DER IT-SYSTEMTECHNIK (2ND LEVEL SUPPORT ENGINEER)

**KENNZIFFER: ZECM-869/19**

Ende der Bewerbungsfrist: 31.01.2020

Entgeltgruppe 11 TV-L Berliner Hochschulen - besetzbar ab sofort - unbefristet

Teilzeitbeschäftigung ist ggf. möglich

**AUFGABENGEBIET:** Als Ansprechpartner (d/m/w) für die komplexen Anfragen im Support für die Nutzer\*innen nehmen Sie technische und anwendungsspezifische Störungen und Fragestellungen in Form von Tickets oder Anrufen nach der Bearbeitung durch die Kolleg\*innen des 1st-Level-Supports entgegen. Insbesondere übernehmen Sie eigenverantwortlich die Steuerung des Analyseprozesses, die Koordination der Problemlösung, die eigenständige Lösungsfindung sowie die Umsetzung. Sie dokumentieren die Fehlerbilder, Beschreibungen und Lösungen in Zusammenarbeit mit den internen Fachabteilungen (klassische Dienste und SAP). Den 1st Level-Support leiten Sie fachlich an und verbessern kontinuierlich den Service-Prozess durch Dokumentationen (Webseiten, Ticketsystem, FAQ), Füllen von Wissensdatenbanken und Durchführen von Schulungen und unterstützen damit bei der Weiterentwicklung der IT-Dienste der TU Berlin.

**ERWARTETE QUALIFIKATIONEN:** Erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium (Bachelor- bzw. entsprechender Hochschulabschluss [FH-Diplom]) der Informatik oder angewandten Informatik oder gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen; Sie haben 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 u. 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. Weiterhin ist Führungserfahrung wünschenswert.

### BEWERBUNG:

Bitte senden Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe der Ausschreibungskennziffer an die Technische Universität Berlin - Der Präsident -, ZECM, Frau Michaela Müller-Klang, Sekr. EN 50, Einsteinufer 17, 10587 Berlin oder per E-Mail an [personal@campusmanagement.tu-berlin.de](mailto:personal@campusmanagement.tu-berlin.de).

Die Bewerbungsunterlagen werden nicht zurückgesandt. Bitte reichen Sie nur Kopien ein.

**FRAGEN:** Falls Sie Fragen zum Bewerbungs- oder Einstellungsverfahren haben, wenden Sie sich bitte an uns ([personal@campusmanagement.tu-berlin.de](mailto:personal@campusmanagement.tu-berlin.de)). Wir werden uns schnellst möglichst mit Ihnen in Verbindung setzen.

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.



Alle Informationen zu unseren Ausschreibungen finden Sie hier:

[https://www.campusmanagement.tu-berlin.de/menue/ueber\\_uns/stellenangebote/](https://www.campusmanagement.tu-berlin.de/menue/ueber_uns/stellenangebote/)

