



Im **Regionalen Rechenzentrum (RRZ)** der Universität Hamburg ist ab sofort die Stelle einer bzw. eines Tarifbeschäftigten als

IT-MITARBEITER (M/W/D) IN DER RRZ-SERVICELINE

- EGR. 9 FG. 5* TV-L -

unbefristet und in Vollzeit zu besetzen. Die Stelle ist auch teilzeitgeeignet.

Das RRZ ist im Rahmen des kooperativen IT-Versorgungskonzepts der Universität Hamburg das Dienstleistungs- und Kompetenzzentrum für die Versorgung aller Nutzergruppen in den Bereichen E-Learning, E-Lecturing, E-Research und E-Administration mit IT-Services und IT-Methodenkompetenzen. Dazu betreibt das RRZ leistungsfähige informations-, kommunikations- und medientechnische Infrastrukturen, entsprechende Anwendungssysteme und Nutzerservices.

Die Stelle befindet sich in der Abteilung Service und Anwendungen im Team Service Desk.

AUFGABENGEBIET:

- Annahme von Fragen und Störungsmeldungen für alle Services des RRZ, insbesondere zum Studierenden- und Studienmanagement (STiNE)
- Bearbeitung von Anfragen im First-Level-Support / Helpdesk zu allgemeinen Anwendungsproblemen im Bereich aller Dienste des RRZ
- Bewertung eingegangener Störungsmeldungen und Anfragen nach Art des Fehlers und des Schwierigkeitsgrades
- Mitarbeit in der Benutzerverwaltung, im RRZ-ServiceDesk und im Vor-Ort-Support
- Beantwortung von Fragen zu STiNE im Second-Level-Support
- Mitarbeit bei der Erstellung von Problemlösungsleitfäden für die RRZ-Dienste

EINSTELLUNGSVORAUSSETZUNG:

Sie verfügen über einen einschlägigen Fachhochschul- bzw. Bachelor-Abschluss oder über eine gleichwertige IT-Berufsausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung.

ERFORDERLICHE FACHKENNTNISSE UND PERSÖNLICHE FÄHIGKEITEN:

- Erfahrungen mit Kommunikations- und Internetdiensten sowie mehreren Standardapplikationen (Outlook, Excel, Word)
- routinierter Umgang mit den Windows- und macOS-Betriebssystemen

* Es handelt sich um eine Stelle mit einem Aufstieg bis zur Stufe 4 und längeren Stufenlaufzeiten

- vertiefte IT-Kenntnisse und umfangreiche Erfahrungen im Umgang mit Standardanwendungen auf Arbeitsplatzsystemen, wünschenswerter Weise einschließlich der Software CampusNet
- sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- hohe Belastbarkeit und ein verbindliches Auftreten
- verantwortungsbewusstes, team- und dienstleistungsorientiertes Arbeiten
- schnelle Auffassungsgabe und didaktische Begabung

WIR BIETEN IHNEN:

Sie erhalten im RRZ regelmäßige Fort- und Weiterbildungsangebote, um Ihr Fachwissen und Ihre Methodenkompetenz in unterschiedlichsten Bereichen zu erweitern. In einem professionellen Team können Sie sich bei uns mit neuen Techniken und IT-Konzepten auseinandersetzen sowie sich neues Wissen aneignen.

Die FHH fördert die Gleichstellung von Frauen und Männern. An der Universität Hamburg sind Männer in der Wertigkeit (Entgeltgruppe) der hier ausgeschriebenen Stelle, gemäß Auswertung nach den Vorgaben des Hamburgischen Gleichstellungsgesetzes (HmbGleiG), unterrepräsentiert. Wir fordern Männer daher ausdrücklich auf, sich zu bewerben. Sie werden bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung vorrangig berücksichtigt.

Wir begrüßen ausdrücklich die Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund.

Schwerbehinderte und ihnen gleichgestellte behinderte Menschen haben Vorrang vor gesetzlich nicht bevorrechtigten Bewerberinnen und Bewerbern gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung.

Für Rückfragen und weitere Informationen steht Ihnen Herr Hartmut Wriedt unter der Telefonnummer 040 42838-6257 oder per E-Mail unter hartmut.wriedt@uni-hamburg.de gern zur Verfügung.

Bitte senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe der Kennziffer bis zum **08.03.2019** an:

Universität Hamburg
Stellenausschreibungen
Kennziffer: 903/5
Mittelweg 177
20148 Hamburg
 oder per E-Mail: bewerbungen@verw.uni-hamburg.de

Bitte beachten Sie, dass wir Bewerbungsunterlagen **nicht** zurücksenden können. Reichen Sie daher bitte keine Originale ein. Wir werden Ihre Unterlagen nach Beendigung des Verfahrens vernichten.