

Im Regionalen Rechenzentrum (RRZ) der Universität Hamburg sind ab sofort 1,5 Stellen einer bzw. eines Tarifbeschäftigten als

IT-Mitarbeiter (m/w) in der RRZ-ServiceLine - EGr 9 Fg. 5* TV-L -

unbefristet in Vollzeit zu besetzen. Die Stellen sind auch teilzeitgeeignet.

Das Regionale Rechenzentrum (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 Nutzerservice.

Aufgabengebiet:

- Annahme von Fragen und Störungsmeldungen für alle Services des RRZ, insbesondere auch für das Studierendeninformationsnetz (STiNE)
- Beantwortung und Bearbeitung von Anfragen im First-Level-Support / Helpdesk-Verfahren nach ITIL v3
- Beantwortung und Bearbeitung allgemeiner Anwendungsprobleme im Bereich aller Dienste des RRZ, insbesondere auch für STiNE
- Bewertung eingegangener Störungsmeldungen und Anfragen nach Art des Fehlers und des Schwierigkeitsgrades
- Mitarbeit in der Benutzerverwaltung sowie im RRZ-ServiceDesk und dem Vor-Ort-Support
- Beantwortung von Fragen im Second-Level-Support für die STiNE-Line
- Mitarbeit bei der Erstellung und Pflege von Problemlösungsleitfäden, alle Dienste des RRZ betreffend
- Dokumentation aller bearbeiteten Vorgänge und Maßnahmen
- Pflege und Ausbau der internen und öffentlichen Dokumentation
- Mitarbeit bei der Pflege der Web-Portale des RRZ

Einstellungsvoraussetzungen:

Sie verfügen über einen Fachhochschul- bzw. Bachelor-Abschluss in Informatik oder in einem verwandten Gebiet oder über eine gleichwertige IT-Berufsausbildung mit mehrjähriger Berufserfahrung.

Erforderliche Fachkenntnisse und persönliche Fähigkeiten:

- sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse, sowohl mündlich wie schriftlich
- Erfahrungen mit Kommunikations- und Internetdiensten und Standardapplikationen wie Outlook, Excel, Word
- routinierter Umgang mit Windows- und Mac-OS-X-Betriebssystemen
- vertiefte IT-Kenntnisse und umfangreiche Erfahrungen im Umgang mit Standardanwendungen auf Arbeitsplatzsystemen, vorzugsweise Kenntnisse der Software CampusNet
- schnelle Auffassungsgabe
- die Fähigkeit, kompliziertere Zusammenhänge einfach zu vermitteln
- verbindliches Auftreten
- verantwortungsbewusstes, team- und dienstleistungsorientiertes Arbeiten

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

- hohe Belastbarkeit
- idealerweise Vertrautheit mit der Support- Struktur der Universität Hamburg

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 richten Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen **unter Angabe der Kennziffer bis zum 17.05.2018** an die:

Universität Hamburg
Stellenausschreibungen
Kennziffer: 903/6
Mittelweg 177
20148 Hamburg

oder per E-Mail an: 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.



Die Universität Hamburg ist zertifiziert.
audit familiengerechte hochschule