



MITARBEIT AM SERVICE-DESK (1,5 STELLEN)

Einrichtung: Regionales Rechenzentrum (RRZ), Abt. Userservice

Wertigkeit: EGR. 8 TV-L

Arbeitsbeginn: schnellstmöglich, unbefristet

Bewerbungsschluss: 29.03.2024

Arbeitsumfang: teilzeitgeeignete Vollzeitstelle

Das [RRZ](#) ist im Rahmen des kooperativen IT-Versorgungskonzepts der Universität Hamburg das Dienstleistungs- und Kompetenzzentrum für die Versorgung aller Nutzenden-Gruppen der Universität mit IT-Services und wissenschaftsorientierten (hochleistungs-)IT-Infrastrukturen. Dazu betreibt das RRZ leistungsfähige informations-, kommunikations- und medientechnische Infrastrukturen sowie die entsprechenden Anwendungssysteme und Nutzendenservices.

Die Stellen befinden sich innerhalb der Abteilung Userservice in der Fachgruppe RRZ-ServiceDesk. Der ServiceDesk ist die erste Anlaufstelle für persönliche Anfragen und Problemmeldungen an das RRZ und hat die Funktion eines Single-Point-of-Contact (SPOC).

Aufgabengebiet

- Beratungsleistungen zu den vom RRZ angebotenen Services für Besuchende/Laufpublikum in einem RRZ-ServiceDesk und vor Ort an den Arbeitsplätzen der Mitarbeitenden der Universität Hamburg u. a.
 - WLAN auf privaten/dienstlichen Endgeräten einrichten
 - Druckkontingente und Copycards aufladen
 - Passwörter zurücksetzen
 - beim Drucken (u. a. Posterdruck) unterstützen
 - bei der Nutzung der Kurzzeitarbeitsplätze (PC-Pools) unterstützen
 - Schlüssel-/Geräte-/Materialausgabe
 - weiterführende Fragen (Requests) und Störungsmeldungen (Incidents) bearbeiten
- bei der Warenannahme und -abgabe unterstützen
- Vorgänge in einem Ticketsystem bearbeiten und dokumentieren

Einstellungsvoraussetzung

- abgeschlossene Ausbildung, vorzugsweise in einer IT-nahen Disziplin

oder

- gleichwertige Fähigkeiten, Erfahrungen und Qualifikationen

Bei den letztgenannten Einstellungsvoraussetzungen erfolgt die Prüfung der gleichwertigen Fähigkeiten, Erfahrungen und Qualifikationen mit der Einstellung.

Erforderliche Fachkenntnisse und persönliche Fähigkeiten

- allgemeine IT-Affinität und erweiterte Kenntnisse in den gängigen Betriebssystemen (Windows, macOS, iOS, Android, Linux) und Standard-Applikationen (z. B. Outlook, Excel, Word, Microsoft Teams, Zoom)
- Erfahrungen in einem IT-1st-Level-Support
- Erfahrungen in der Arbeit mit einem Ticket-System
- sehr gute Deutsch- und grundlegende Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- hohe Belastbarkeit und ein verbindliches Auftreten
- verantwortungsbewusstes, team- und dienstleistungsorientiertes Arbeiten
- ausgeprägte Kundschafts- und Dienstleistungsorientierung

Wir bieten Ihnen



Sichere Vergütung nach Tarif



Weiterbildungsmöglichkeiten



Betriebliche Altersvorsorge



Attraktive Lage



Flexible Arbeitszeiten



Möglichkeiten zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie



Gesundheitsmanagement



Beschäftigten-Laptop



Mobiles Arbeiten



Bildungsurlaub



30 Tage
Urlaub/Jahr

Die Exzellenzuniversität Hamburg gehört zu den forschungsstärksten Wissenschafts- und Bildungseinrichtungen Deutschlands. Durch Forschung und Lehre, Bildung und Wissenstransfer auf höchstem Niveau fördern wir die Entwicklung einer neuen Generation verantwortungsbewusster Weltbürger:innen, die den globalen Herausforderungen unserer Zeit gewachsen ist. Mit unserem Leitmotiv „Innovating and Cooperating for a Sustainable Future“ gestalten wir die Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen und außerwissenschaftlichen Partnerinstitutionen in der Metropolregion Hamburg und weltweit. Wir laden Sie ein, Teil unserer Gemeinschaft zu werden, um gemeinsam mit uns einen nachhaltigen und digitalen Wandel für eine dynamische und pluralistische Gesellschaft zu gestalten.

Die FHH fördert die Gleichstellung von Frauen und Männern. Wir fordern Frauen gem. § 7 Abs. 1 des Hamburgischen Gleichstellungsgesetzes (HmbGleIG) 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 bewerbenden Personen gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung.

Hinweis zur Bewerbung

Kontakt

Jens Kretschmer
jens.kretschmer@uni-hamburg.de
[+49 40 42838-4112](tel:+4940428384112)

Robert Siegl
robert.siegl@uni-hamburg.de
[+49 40 42838 4506](tel:+4940428384506)

Standort

Schlüterstraße 70
20146 Hamburg
[Zu Google Maps](#)

Kennziffer

903/8

Bewerbungsschluss

29.03.2024

Bitte senden Sie uns Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen ausschließlich über das Online-Bewerbungsformular.
Bei technischen Problemen können Sie sich an folgende Adresse wenden: bewerbungen@uni-hamburg.de
Weitere Informationen zum [Datenschutz bei Auswahlverfahren](#).



Die Universität Hamburg ist zertifiziert. audit
familiengerechte hochschule

