



## MITARBEIT IM IT-SUPPORT/RRZ-SERVICELINE

**Einrichtung:** Regionales Rechenzentrum (RRZ)

**Wertigkeit:** EGR. 9A TV-L

**Arbeitsbeginn:** schnellstmöglich, unbefristet

**Bewerbungsschluss:** 01.04.2024

**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.

### Aufgabengebiet

Sie arbeiten innerhalb der Abteilung Userservice im Team „ServiceLine“. Die RRZ-ServiceLine ist die erste Anlaufstelle für telefonische und schriftliche Anfragen und Problemmeldungen an das RRZ und hat die Funktion eines Single-Point-of-Contact (SPOC).

- Fragen (Requests) und Störungsmeldungen (Incidents) für alle Services des RRZ per Telefon und E-Mail annehmen und weiterführend bearbeiten
- eingehende Meldungen in einem Ticketsystem klassifizieren, priorisieren und bewerten
- Problemlösungsleitfäden erstellen und Wissensdatenbank pflegen
- aktive Zusammenarbeit und Wissensaustausch mit nachgelagerten Supporteinheiten
- einzelne Vorgänge im Bedarfsfall koordinieren und eskalieren

### 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

- Erfahrungen mit Kommunikations- und Internetdiensten sowie gängigen Standard-Applikationen (z. B. Office, Zoom)

- routinierter Umgang mit den Windows- und macOS-Betriebssystemen
- exzellente Deutsch- und Englischkenntnisse (mindestens C1) inkl. stilsicheres Formulieren und Redigieren von Texten in der deutschen Sprache
- hohe Belastbarkeit und ein verbindliches Auftreten
- Verantwortungsbewusstsein, team- und dienstleistungsorientiertes Arbeiten
- schnelle Auffassungsgabe und didaktische Begabung
- 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

Hartmut Wriedt  
[hartmut.wriedt@uni-hamburg.de](mailto:hartmut.wriedt@uni-hamburg.de)  
 +49 40 42838-6257

### Standort

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

### Kennziffer

## Bewerbungsschluss

01.04.2024

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](mailto:bewerbungen@uni-hamburg.de)  
Weitere Informationen zum [Datenschutz bei Auswahlverfahren](#).



Die Universität Hamburg ist zertifiziert. audit  
familiengerechte hochschule

