

„Chancen durch Bildung“ ist das gelebte Motto der **Frankfurt University of Applied Sciences (Frankfurt UAS)**. Internationalität, Diversität und gesellschaftliche Verantwortung sind ihre Werte. Sie versteht sich als Institution des lebenslangen Lernens sowie als innovative Entwicklungspartnerin der Region. Unsere über 15.500 Studierenden und 970 Mitarbeitenden in Lehre, Forschung und zentralen Serviceeinheiten sind ihre Gestalter/-innen.

In unserer Abteilung **Campus IT (CIT)** und dem **Fachsprachenzentrum (FSZ)** ist zum nächstmöglichen Zeitpunkt folgende Stelle **unbefristet** zu besetzen:

Mitarbeiter/-in (m/w/d) 2nd Level Support
(Beschäftigungsumfang 100% = 40 Std./Wo.)
Kennziffer 110/ 2021

In Ihrer Rolle als Support Mitarbeiter/-in arbeiten Sie zu 75% im Sachgebiet Support und bearbeiten IT-Störungen und Service-Anfragen. Zu 25% unterstützen Sie als Erstbetreuer/-in sowie technischer Support im Fachsprachenzentrum.

Ihre Aufgaben:

Annahme, Analyse, Klassifizierung und Behebung von Hard- und Softwarestörungen;
Field Support; Installation und Konfiguration von Software;
Koordination von Terminen mit dem weiteren Support-Leveln;
Unterstützung und Beratung von Endanwendern;
Erfassen der Bearbeitung und Lösung von selbsterkannten Systemstörungen im Ticketsystem und Weiterleitung der Informationen an weitere Support-Level;
Abschließen von Störungen und Serviceanfragen;
Mitarbeit bei der Auswertung und im Reporting der Anfragen;
Schaffung von technischen Lösungen für das Fachsprachenzentrum durch Kombination und Erweiterung der hochschulweiten IT-Lösungen.

Ihr Profil:

Erfolgreich abgeschlossene IT-Ausbildung oder nachweisbare Berufserfahrung in vergleichbaren Aufgaben;
gute Kenntnisse im Microsoft-Betriebssystem- und Office-Umfeld;
umfassende Hardwarekenntnisse (PC, Notebook, Monitore, Drucker etc.);
Kenntnisse im Bereich Tickethandling (OTRS und Jira);
Erfahrung im Service Desk (1st und 2nd Level Support);
gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift;
Erfahrung im Kundenkontakt ist von Vorteil;
Verständnis für IT-Strukturen; idealerweise ITIL-Kenntnisse;
Kenntnisse im Projektmanagement sind wünschenswert;
Organisationstalent und außerordentliche Teamfähigkeit;
Leistungs- und Lernbereitschaft sowie Belastbarkeit;
verantwortungsbewusste und exakte Arbeitsweise;
schnelle Auffassungsgabe und analytisches Denkvermögen;
idealerweise Erfahrungen mit Veränderungsprozessen;
ausgeprägte Dienstleistungsorientierung sowie Kommunikationsfähigkeit.

Wir bieten:

Interessante Aufgaben mit Gestaltungsmöglichkeiten in einem dynamischen und abwechslungsreichen Arbeitsumfeld;
gute Einarbeitung und regelmäßiges Feedback sowie offene und freundliche Arbeitsatmosphäre;
attraktive Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten;

angemessene Verdienstmöglichkeiten (Jahressonderzahlung) sowie weitere attraktive soziale Leistungen (Vertrauensarbeitszeit, Landesticket Hessen, Betriebliche Altersvorsorge (VBL), Vermögenswirksame Leistungen); sicherer Arbeitsplatz in den Diensten des Landes Hessen und Vereinbarkeit von Familie und Beruf; ein umfangreiches Angebot von Hochschulveranstaltungen zu Gesellschaft, Kultur und Sport.

Die Vergütung erfolgt nach **Entgeltgruppe 9a TV Hessen**.

Die Hochschule tritt für die Erhöhung des Beschäftigungsanteils von Frauen ein und fordert daher nachdrücklich Frauen zur Bewerbung auf. Menschen mit Behinderungen werden bei gleicher persönlicher und fachlicher Eignung bevorzugt. Als Trägerin des Zertifikats „Familiengerechte Hochschule“ berücksichtigt die Hochschule ihre individuelle familiäre Situation bei der Gestaltung Ihrer Arbeitszeit. Es besteht grundsätzlich die Möglichkeit zur Teilzeitbeschäftigung.

Wir legen großen Wert auf den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten. Daher informieren wir Sie gemäß den einschlägigen Datenschutzvorschriften über die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten im Rahmen Ihrer Bewerbung. Die Hinweise zu den allgemeinen Datenschutzbestimmungen der Frankfurt UAS sind einzusehen unter: <https://www.frankfurt-university.de/index.php?id=5184>

Bewerbungen mit den üblichen aussagefähigen Unterlagen sind **bis zum 23.11.2021 unter Angabe der Kennziffer per E-Mail** erbeten an: bewerbungen@hr.fra-uas.de (bitte alle Unterlagen in einer PDF-Datei zusenden) oder auf dem Postweg (bitte Unterlagen nur in Kopie und nicht in Mappen, da diese nicht zurückgesandt werden) erbeten an:

Frankfurt University of Applied Sciences
Personal und Personalentwicklung
Nibelungenplatz 1
60318 Frankfurt
www.frankfurt-university.de