

Mit über 15.000 Studierenden und 1.000 Lehrenden, Forschenden und Mitarbeitenden im Herzen von Frankfurt am Main sind wir eine der größten Hochschulen für angewandte Wissenschaften in Deutschland. Unser Selbstverständnis ist es, Studierende auf ihrem Weg zu verantwortungsvollen Zukunftsgestalter\*innen zu fördern. Wir richten unser Tun konsequent an unseren strategischen Leitplanken Praxisnähe, Interdisziplinarität, Internationalität, Nachhaltigkeit, Digitalisierung und gesellschaftliche Verantwortung aus. Durch exzellente Lehre und Forschung bringen wir Wirtschaft, Politik und Gesellschaft in der Region und darüber hinaus entscheidend voran.

Für unsere **Campus IT** suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt **unbefristet** eine/n:

## Mitarbeiter/-in im Bereich First/Second Level Support (m/w/d)

(Beschäftigungsumfang 100 % = 40 Std./Wo.)

Kennziffer 044/2024

### Ihre Aufgaben

- Annahme, Analyse, Klassifizierung und Behebung von Hard- und Softwarestörungen;
- Field Support;
- Installation und Konfiguration von Software;
- Koordination von Terminen mit dem weiteren Supportstufen;
- Unterstützung und Beratung von Endanwendern;
- Erfassen der Bearbeitung und Lösung von selbsterkannten Systemstörungen im Ticketsystem und Weiterleitung der Informationen an weitere Supportstufen;
- Abschließen von Störungen und Serviceanfragen;
- Mitarbeit bei der Auswertung und im Reporting der Anfragen.

### 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;
- Organisationstalent;
- Leistungsbereitschaft und Lernbereitschaft;
- Verantwortungsbewusste und exakte Arbeitsweise;
- schnelle Auffassungsgabe und analytisches Denkvermögen;
- Erfahrung im Kundenkontakt ist von Vorteil; Außerordentliche Teamfähigkeit;
- Verständnis für IT-Strukturen;
- ITIL-Kenntnisse wünschenswert;
- Kenntnisse im Projektmanagement;
- Sie haben idealerweise Erfahrung mit Veränderungsprozessen;
- Sie können gut kommunizieren und zuhören;
- Sie haben gute Umgangsformen;

- Sie sind auch in schwierigen Situationen belastbar;
- Sie können gut mit Menschen unterschiedlichster Bereiche und Ebenen umgehen;
- Sie besitzen eine ausgeprägte Dienstleistungsorientierung.

### Wir bieten

- Ein interessantes Aufgabenfeld mit Gestaltungsmöglichkeiten;
- Die Zusammenarbeit in einem begeisterten Team;
- Eine strukturierte Einarbeitung und intensive Begleitung der Qualifikationsarbeit;
- Umfangreiche Einblicke und die Möglichkeit, vielfältige Erfahrungen in der Forschung und Bildungsarbeit zu sammeln sowie das eigene Profil aufzubauen und zu entwickeln;
- Eine offene, diversitätsreflektierte und freundliche Arbeitsatmosphäre;
- Attraktive Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten;
- Angemessene Verdienstmöglichkeiten (Jahressonderzahlung) sowie weitere attraktive soziale Leistungen (Vertrauensarbeitszeit, Landesticket Hessen);
- Betriebliche Altersvorsorge (VBL), Vermögenswirksame Leistungen;
- Ein umfangreiches Angebot von Hochschulveranstaltungen zu Gesellschaft, Kultur und Sport.

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

Wir setzen uns aktiv ein für Chancengleichheit, Vielfalt und Inklusion. Wir begrüßen besonders Menschen mit Migrationsgeschichte und legen großen Wert auf die familiengerechte Gestaltung der Arbeitszeit. Personen mit einer Schwerbehinderung oder diesen Gleichgestellte werden bei gleicher Qualifikation bevorzugt berücksichtigt; dies gilt auch für Frauen in den Bereichen, in denen sie unterrepräsentiert sind. Grundsätzlich ist die Beschäftigung in Teilzeit möglich.

Sofern Sie einen Hochschulabschluss im Ausland erworben haben, bitten wir Sie, Ihrer Bewerbung eine Zeugnisbewertung beizufügen. Hier finden Sie [nähere Informationen zur Zeugnisbewertung](#).

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:

[www.frankfurt-university.de/?id=5184](http://www.frankfurt-university.de/?id=5184)

Bewerbungen mit den üblichen aussagefähigen Unterlagen sind bis zum **12.06.2024** unter Angabe der Kennziffer per E-Mail erbeten an: [bewerbungen@hr.fra-uas.de](mailto: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**

[Campus IT \(frankfurt-university.de\)](http://www.frankfurt-university.de)  
[www.frankfurt-university.de](http://www.frankfurt-university.de)