

Praxisbezug, Internationalität und ein individuelles, projektorientiertes Studium in Kleingruppen sind die profilprägenden Schwerpunkte der Hochschule Mainz, an der rund 5000 junge Menschen studieren und forschen. Auf dem Gebiet der angewandten Wissenschaft leisten wir in vielen Bereichen international anerkannte Spitzenarbeit. Durch die enge Kooperation mit Wirtschaftsunternehmen und Forschungs- und Kulturinstitutionen sind wir in der Region Rhein-Main bestens vernetzt. Als traditionsreiche Wissenschaftsstadt mit einer hohen Dichte an Bildungseinrichtungen gehört Mainz zu den sehr gut positionierten Hochschulstandorten in Deutschland.

An der Hochschule Mainz – University of Applied Science sind zum nächstmöglichen Zeitpunkt Stellen zu besetzen als

## **Mitarbeiterin/Mitarbeiter (m/w/d) für unseren Helpdesk im Zentrum für Informations- und Kommunikationstechnik**

Vollzeitbeschäftigung 100% (z.Zt. 39,0 h/Woche); bis zu Entgeltgruppe 8 TV-L

1,0 Stelle unbefristet deren Teilung grundsätzlich möglich ist

1,0 Stelle befristet für zwei Jahre

(Stichwort: 2022-01\_ZIK Mitarbeiter Helpdesk)

### **Ihre Aufgaben umfassen insbesondere:**

- First Level Support per Telefon, persönlich oder Mail
- Erstellung und Klassifizierung von Tickets anhand der berichteten Probleme
- Bearbeitung von Tickets im Rahmen des First Level Supports (Prüfung, ob Problemlösung möglich ist oder Einholung von benötigten Informationen zur Bearbeitung und Weiterleitung von Tickets an Second Level-Support notwendig ist)
- Zuweisung von Tickets zu den Fachgruppen des Second Level Supports im Ticketsystem
- Dokumentation von Lösungen und Pflege von FAQs
- Betrieb und Administration von Druckern, Multifunktionsgeräten und Scannern

### **Sie verfügen über:**

- Eine Berufsausbildung als Fachinformatiker Systemintegration oder vergleichbare Ausbildung
- Kenntnisse verschiedener Betriebssysteme, um auftretende Probleme analysieren und lösen zu können
- Kenntnisse eines Ticketsystems
- gute Kenntnisse von Druckern, Multifunktionsgeräten und Scannern
- die Fähigkeit, sich eigenständig in neue Technologien und Produkte einzuarbeiten
- die Fähigkeit, konzeptionell zu denken und entsprechende Lösungen zu entwickeln und diese in deutscher Sprache in Konzepten darzustellen (mindestens Sprachniveau B2)

Wir erwarten zudem ein hohes Maß an Zuverlässigkeit, Selbständigkeit, Eigeninitiative und Belastbarkeit ebenso Teamfähigkeit, Engagement, Konfliktfähigkeit, Flexibilität und eine Serviceorientierung.

Unsere Fachbereiche führen zahlreiche Bachelor- und Master-Studiengänge in Vollzeitform sowie in berufs- oder ausbildungsintegrierender Form durch. Vorlesungen und andere Veranstaltungen finden daher auch in den Abendstunden und samstags statt. Deshalb kann es notwendig sein, in Ausnahmefällen auch in den Abendstunden und samstags an der Hochschule tätig zu sein.

Wenn sie Freude am Umgang mit Menschen haben, teamfähig sind und Interesse an anspruchsvollen und vielseitigen Aufgaben haben, freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung.

Neben der Anstellung im öffentlichen Dienst bieten wir Ihnen umfangreiche zusätzliche Leistungen wie zum Beispiel:

- Zahlung einer Jahressonderzahlung
- Möglichkeit zum Erwerb eines Jobtickets
- Teilnahme an der zusätzlichen Altersvorsorge im öffentlichen Dienst (VBL)
- Umfangreiche Personalentwicklungsangebote

Als zertifizierte familienfreundliche Hochschule wird die Vereinbarkeit von Familie und Beruf großgeschrieben. Wir bieten Ihnen familienfreundliche Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel die Tele- Heimarbeit oder flexible Arbeitszeitenregelungen. Die Hochschule Mainz tritt für die Gleichberechtigung von Frauen und Männern ein und fordert daher Frauen ausdrücklich zur Bewerbung auf. Schwerbehinderte werden bei entsprechender Eignung bevorzugt berücksichtigt. Bewerbungen älterer Menschen sind ebenso erwünscht.

Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen richten Sie bitte, unter Angabe des Stichwortes, an den Leiter des Zentrums für Informations- und Kommunikationstechnik der Hochschule Mainz, Herrn Alexander Kohlmann, Lucy-Hillebrand-Straße 2, 55128 Mainz.

Übermitteln Sie bitte Ihre Bewerbung mit folgendem upload-Link:

<https://seafire.rlp.net/u/d/f5e90e01eb214679b880/>

Bei Rückfragen zur Ausschreibung wenden Sie sich bitte an folgende Ansprechpartner

Fachliche Fragen:

Herrn Alexander Kohlmann

Tel: 06131-628 6311

[alexander.kohlmann@hs-mainz.de](mailto:alexander.kohlmann@hs-mainz.de)

Organisatorische Fragen:

Personalabteilung der HS Mainz

Tel: 06131-628 7305

[stellenausschreibungen@hs-mainz.de](mailto:stellenausschreibungen@hs-mainz.de)

Bitte beachten Sie folgende Hinweise:

- Erstellen Sie aus Ihren Unterlagen (inklusive Anschreiben) eine Gesamtdatei im pdf-Format
- Benennen Sie die Dateien bitte in folgendem Format:  
**Nachname Vorname gesamtbewerbung.pdf**
- Das Hochladen Ihrer Dateien erfolgt derzeit ohne eine automatisierte Bestätigung

Ihre Bewerbungsunterlagen werden nicht zurückgesandt, sondern stattdessen nach Beendigung des Besetzungsverfahrens gemäß den Anforderungen des Datenschutzes zeitnah vernichtet bzw. gelöscht. Bitte beachten Sie vor der Übermittlung Ihrer Unterlagen unsere [Hinweise zum Datenschutz](#). Wir weisen darauf hin, dass wir **keine Eingangsbestätigung** versenden.