

Mitarbeiter IT-Helpdesk (m/w/d)

Regionales Rechenzentrum Erlangen, Erlangen, TV-L E 8, Teilzeit, Befristete Anstellung: 24 Monate,
Bewerbungsschluss: 10.02.2026

Ihr Arbeitsplatz

Das Regionale Rechenzentrum Erlangen (RRZE) ist der IT-Dienstleister der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg (FAU) - einer Universität mit rund 40.000 Studierenden und ca. 6.500 Beschäftigten. Die Service-Theke des RRZE ist die zentrale Anlaufstelle für Studierende und Beschäftigte an der FAU zu allen Fragen rund um Nutzerkennungen und Dienstleistungen des RRZE.

Wir haben einiges zu bieten: Unsere Benefits

- Regelmäßiger Stufenanstieg und steigendes Gehalt nach Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) beziehungsweise Besoldung nach BayBesG sowie zusätzliche Jahressonderzahlung
- Urlaubsanspruch von 30 Tagen pro Kalenderjahr bei fünf Arbeitstagen pro Woche, mit zusätzlichen freien Tagen am 24. und 31. Dezember
- Flexible Arbeitszeitregelungen und -modelle sowie die Möglichkeit, Mehrarbeit durch Freizeit auszugleichen
- Betriebliche Altersversorgung sowie vermögenswirksame Leistungen
- Familienfreundliche Umgebung mit Ferien- und Kinderbetreuungsangeboten

Ihre Aufgaben

- Annahme, Erfassung und Bearbeitung von Störungs- und Serviceanfragen im IT-Helpdesk (persönlich, telefonisch, per E-Mail sowie über das Ticketsystem OTRS)
- Serviceorientierte Beratung und Betreuung der Nutzer/-innen sowie Verwaltung von Benutzerkonten
- Koordination studentischer Hilfskräfte
- Aufbereitung und Weitervermittlung von Informationen der Fachabteilungen
- Ausgabe und Rücknahme von IT-Hardware (z. B. Laptops, Beamer)
- Annahme von Zahlungen via FAUcard

Ihr Profil

- Erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung im Bereich Büromanagement oder in einer technischen Fachrichtung, wie z. B. Fachinformatiker/-in oder Assistent/-in für Informatik mit einschlägiger Berufserfahrung
- Einschlägige Berufserfahrung im service- und kundenorientierten Umfeld mit direktem Anwenderkontakt
- Gutes technisches Verständnis sowie grundlegende Kenntnisse im Bereich IT-Netzwerke

- Idealerweise Erfahrung im Umgang mit einem Ticketsystem zur Bearbeitung von IT-Service- und Supportanfragen
- Sicherer Umgang mit MS-Office Programmen (Word, PowerPoint und Excel)
- Sehr gute Deutschkenntnisse (mind. C1-Niveau) sowie gute Englischkenntnisse (mind. B1-Niveau)
- Sehr gute mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeit
- Selbständige und strukturierte Arbeitsweise
- Ausgeprägte Service- und Kundenorientierung sowie lösungsorientiertes Vorgehen
- Teamfähigkeit und Hilfsbereitschaft
- Organisationsgeschick

Stellenzusatz

Bei entsprechender Eignung ist eine Perspektive auf eine Weiterbeschäftigung gegeben

Interessiert?

Die vollständige Stellenausschreibung sowie alle Infos zum Bewerbungsverfahren finden Sie hier:

