

# Mitarbeiter IT-Support für die universitätsinterne Anwender-Hotline (w/m/d)

Regionales Rechenzentrum Erlangen, Erlangen, TV-L E 8, Teilzeit, Befristete Anstellung: 31 Monate,  
Bewerbungsschluss: 10.06.2025

## Ihr Arbeitsplatz

Das Regionale Rechenzentrum Erlangen (RRZE) ist der interne IT-Dienstleister der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg (FAU) und stellt die IT-Infrastruktur und die IT-Basisdienste bereit. Es unterstützt im Rahmen des Regionalkonzeptes weitere Hochschulen und Universitäten in der Umgebung.

Die Abteilung Entwicklung, Integration, Verfahren (EIV) entwickelt maßgeschneiderte Softwarelösungen für die FAU und verantwortet neben dem Identity Management System auch verschiedene Verwaltungsprozesse der Zentralen Universitätsverwaltung.

## 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

- Ansprechperson für Anwenderanfragen via E-Mail und Telefon
- Bearbeitung und Dokumentation von Benutzeranfragen im Ticketsystem
- Enge Zusammenarbeit mit dem hausinternen Second-Level-Support zur Lösungsfindung
- Pflege und Entwicklung von technischen Dokumentationen und nutzerfreundlichen Handlungsanleitungen
- Zuweisung und Pflege von Zugriffsrechten in Fachverfahren

## Ihr Profil

- Erfolgreich abgeschlossene kaufmännische Ausbildung im Bereich Büromanagement oder in einer technischen Fachrichtung, wie z. B. Fachinformatiker/in oder Assistent/in für Informatik
- Erfahrungen im Supportbereich mit EDV-Bezug sind von Vorteil

- Sicherer Umgang mit gängigen MS-Office Programmen
- Exzellente Deutschkenntnisse (mind. C2-Niveau) sowie gute Englischkenntnisse (mind. B1-Niveau)
- Freude am persönlichen Kontakt mit Menschen
- Fähigkeit zum analytischen Denken

## Interessiert?

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

