

Die Fachhochschule Südwestfalen zählt mit mehr als 14.000 Studierenden zu den größeren staatlichen Fachhochschulen in Nordrhein-Westfalen. Rund 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Technik und Verwaltung arbeiten an den Hochschulstandorten Hagen, Iserlohn, Lüdenscheid, Meschede und Soest. Teamarbeit wird bei uns groß geschrieben, Fortbildung, Eigeninitiative und Kreativität haben einen hohen Stellenwert. Als zertifizierte familiengerechte Hochschule ist es für uns selbstverständlich, Familie als Bestandteil der Hochschulkultur zu stärken und für eine ausgewogene Work-Life-Balance zu sorgen. Unser Familienbüro unterstützt bei allen Fragen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf.

Die Fachhochschule Südwestfalen sucht kurzfristig für die Mitarbeit im **Dezernat 6 „IT-Services“** am **Standort Iserlohn** eine/n

Mitarbeiter/in im Bereich IT-Servicedesk

Aufgaben

- Mitwirkung beim Aufbau des hochschulinternen IT-Servicedesk
- Qualifizierte Entgegennahme und Bearbeitung von IT-bezogenen Service- und Supportanfragen sowie von Störungsmeldungen
- Zuweisung von Kategorisierungs- und Priorisierungs-codes
- Eskalation von Störungen/Serviceanfragen
- Sicherstellung der Einhaltung der Serviceziele
- Information der Anwender/innen über den Fortschritt der Bearbeitung
- Pflege und Aktualisierung der FAQ-Datenbank
- Monitoring von Systemen nach Absprache

Voraussetzungen

- abgeschlossene Berufsausbildung im Berufsfeld der Informatik (z.B. Fachinformatiker/in, EDV-Fachkraft)
- ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und Serviceorientierung, Eigeninitiative, Teamfähigkeit, Problemlösungskompetenz sowie freundliches Auftreten
- gute IT-Kenntnisse in den Bereichen PC-Hard- und -Software, insbesondere von Microsoft Windows und Microsoft Office
- grundlegende Server- und Netzwerkkennnisse
- gute Kenntnisse der englischen Sprache
- Bereitschaft zu Samstagsarbeit

Erfahrungen im Bereich IT-Service-Desk/-Help-Desk/-Hotline, Zertifizierungen wie z.B. ITIL, Microsoft, Cisco und im Bereich IT-Security sind von Vorteil.

Vertragsbedingungen

Das unbefristete Vollzeitverhältnis wird nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder (TV-L) begründet. Die Stelle ist grundsätzlich auch für Teilzeitkräfte geeignet. Das Entgelt richtet sich nach der Entgeltgruppe 9 TV-L.

Bewerbung

Auskunft erteilen Herr Raschke (Tel.: 02331/9330-666) und Herr Hövelmann (Tel. 02371/566-161).

Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht und werden nach Maßgabe des Landesgleichstellungsgesetzes NRW bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt berücksichtigt, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen. Bewerbungen geeigneter Schwerbehinderter und Gleichgestellter im Sinne des § 2 Abs. 3 Teil 1 SGB IX sind ebenfalls erwünscht.

Bitte bewerben Sie sich bis zum **11.06.2018** unter Angabe der Stellenangebot-Nr. **38/2018** über unser [Online-Bewerbungsportal](#).