

Mitarbeiter IT-Support (m/w/d)

Regionales Rechenzentrum Erlangen, Erlangen, TV-L E 8, Teilzeit, Befristete Anstellung: 12 Monate, Bewerbungsschluss: 31.03.2026

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 rund 6.700 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 bieten

- 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

Aufgaben

Beratung und Unterstützung der Nutzerinnen und Nutzer bei der Einführung der Multifaktor-Authentifizierung (MFA) an der FAU:

- Erstellung und Pflege von Anleitungen und Dokumentationen
- Entgegennahme, Erfassung und Bearbeitung von Störungs- und Serviceanfragen persönlich, telefonisch, per E-Mail sowie über das Ticketsystem OTRS
- Beratung der Anwenderinnen und Anwender sowie Verwaltung von Benutzerkonten
- Aufbereitung und Weitergabe relevanter Informationen aus den Fachabteilungen

Qualifikationen

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung als Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement oder abgeschlossene Ausbildung in einer technischen Fachrichtung, zum Beispiel als Fachinformatiker/-in oder als Technische/r Assistent/-in für Informatik
- Einschlägige Berufserfahrung im service- und kundenorientierten Umfeld mit direktem Anwenderkontakt
- Gutes technisches Verständnis sowie grundlegende IT-Kenntnisse
- Idealerweise Erfahrung im Umgang mit einem Ticketsystem zur Bearbeitung von IT-Service- und

Supportanfragen

- Kenntnisse im Umgang mit gängigen Multifaktor-Authentifizierungssystemen von Vorteil
- Sicherer Umgang mit MS-Office Programmen (Word, Excel, PowerPoint)
- Exzellente Deutschkenntnisse (mind. C2-Niveau) sowie gute Englischkenntnisse (mind. B1-Niveau)
- Selbständige und strukturierte Arbeitsweise
- Ausgeprägte Service- und Kundenorientierung sowie lösungsorientiertes Vorgehen
- Teamfähigkeit und Hilfsbereitschaft
- Freude am direkten Kundenkontakt und an der Beratung von Nutzerinnen und Nutzern
- Sehr gute mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeiten

Ergänzende Hinweise

Bei entsprechender Eignung ist eine Perspektive auf eine Weiterbeschäftigung gegeben.

Interessiert?

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

