



In der **Universitäts-IT** ist zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine Vollzeitstelle als

Mitarbeiter*in für Projekte im Support (m/w/d)

zu besetzen.

Die Universität Mannheim setzt in den kommenden Jahren auf die gesamtheitliche Digitalisierung und die entsprechende Gestaltung der IT-Infrastruktur. Dies umfasst die Evaluation der IT-Systeme, die Systemadministration, das Systemengineering und das Maintenance-management der Arbeitsplätze. Sie unterstützen die Universität auf diesem Weg mit agilen Vorgehensweisen und unter Einsatz von bestehenden oder neuen IT-Lösungen. Sie verwalten nicht nur bestehende IT-Systeme, sondern arbeiten auch an spannenden, neuen IT-Projekten mit.

Ihre Aufgaben:

- Mitarbeit beim 1st und 2nd Level Support am Servicedesk der Universität Mannheim
- Projektaufgaben im Bereich des Kundensupports
- Erstellung und Durchführung von Schulungen für Beschäftigte
- Erstellung, und Auswertung von Nutzerfeedbacks
- Mitwirken bei der Erstellung von Tutorials
- Erstellung und Pflege der FAQs

Ihr Profil:

- Berufserfahrung im Kundensupport sowie eigenständige sowie stark ausgeprägte Serviceorientierung unter Einsatz der universitären ITSM-Prozessen
- hohe Problemlösungs- und Serviceorientierung
- selbstständige Arbeitsweise, hohes Engagement und Flexibilität
- Analysekompetenz und hohes Qualitätsbewusstsein
- hohe Kommunikationskompetenz in deutsch und englisch (C1)
- rasche Auffassungsgabe und gesamtheitliche Sichtweise
- Erfahrung im Projektmanagement
- Kenntnisse aktueller Hard- und Softwareprodukte besonders MS Teams und Zoom
- abgeschlossene Ausbildung zum Fachinformatiker Systemintegration

Unser Angebot:

Die **Universität Mannheim** ist eine der führenden Hochschulen in Deutschland mit derzeit rund 12.000 Studierenden an fünf Fakultäten. Insbesondere die Wirtschafts- und Sozialwissenschaften gehören national und international zur Spitzengruppe. Ihren über 2.600 Beschäftigten bietet die Uni Mannheim ein spannendes Arbeitsumfeld mit zahlreichen Benefits.

Die entwicklungsstarke Universitäts-IT Mannheim (UNIT) betreibt die gesamte IT-Infrastruktur, das Netzwerk und die Medientechnik für die Universität Mannheim. Als zentrale universitäre Einrichtung mit über 110 Beschäftigten bieten wir eine Vielzahl an modernen IT-Services an, erarbeiten passgenaue IT-Lösungen für Lehre, Forschung und Verwaltung und begleiten die Universität bei der Umsetzung digitaler Prozesse.

Eckdaten

Start: nächstmöglichen Zeitpunkt

Befristung: 31.12.2025

Eingruppierung: E 8 TV-L BW

Stunden/Woche: 39,5 Stunden, die Stelle ist grundsätzlich teilbar

Arbeitsort:
Mannheim, Innenstadt

Bewerbungsfrist:
10.10.2024

Referenznummer: IT-286

- hohes Maß an Eigenverantwortung bei den Vorteilen des öffentlichen Dienstes
- abwechslungsreiche Tätigkeit in einem spannenden Umfeld und Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung
- moderne IT-Umgebung mit hohem Anspruch an Innovation und Qualität



Positives Arbeitsklima



Flexible Arbeitszeit-
und Arbeitsortmodelle
(Gleitzeit, Telearbeit)



Betriebliche
Altersvorsorge für den
öffentlichen Dienst



Umfangreiches
Fortbildungsangebot



Innovatives,
universitäres
Arbeitsumfeld



Betriebliche
Gesundheitsförderung

Bewerbungen von Schwerbehinderten werden bei entsprechender Eignung bevorzugt berücksichtigt. Die Universität Mannheim strebt die Erhöhung des Frauenanteils an und fordert daher entsprechend qualifizierte Frauen ausdrücklich zur Bewerbung auf.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung über das [Bewerbungsportal der Universität Mannheim](#).

Für fachliche Fragen steht Ihnen Andre Lein unter

andre.lein@uni-mannheim.de

gerne zur Verfügung.



Datenschutz

Die Informationen zur Erhebung von personenbezogenen Daten bei der betroffenen Person nach Artikel 13 DSGVO können der Homepage der Universität entnommen werden:
www.uni-mannheim.de/datenschutz-bei-bewerbungen.

Die Rücksendung der eingereichten Unterlagen erfolgt nur bei gleichzeitiger Übersendung eines ausreichend frankierten Rückumschlags. Andernfalls werden sie nach Abschluss des Bewerbungsverfahrens nach den Vorgaben des Datenschutzrechts vernichtet. Elektronische Bewerbungen werden entsprechend gelöscht.

Bitte beachten Sie, dass eine Gefährdung der Vertraulichkeit und der unbefugte Zugriff Dritter bei einer Kommunikation per unverschlüsselter E-Mail nicht ausgeschlossen werden können.