

**Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter ServiceDesk (m/w/d)  
am Rechenzentrum**

**(Entgelt nach Entgeltgruppe 9a TVöD)**

zum nächstmöglichen Zeitpunkt unbefristet in Teilzeit (24 Wochenstunden) gesucht.

Das Rechenzentrum der Universität der Bundeswehr München ist zentraler Dienstleister und strategischer Berater für die IT-Versorgung von Lehre, Forschung und Verwaltung. Es betreibt ein modernes, leistungsfähiges, flächendeckendes Datennetz auf dem Universitätscampus mit einem breitbandigen Anschluss an das deutsche Wissenschaftsnetz. Seine und damit insbesondere auch Ihre Aufgabe ist es, als zentrale IT-Ansprechpartnerin bzw. zentraler IT-Ansprechpartner sich den laufend ändernden Erfordernissen anzupassen. Als zentrales Dienstleistungszentrum ist es benutzerorientiert ausgerichtet und kooperiert mit allen Einrichtungen der Universität.

**Ihre Aufgaben:**

- zentrale Kommunikationsschnittstelle zwischen dem Rechenzentrum und den Nutzerinnen und Nutzern der IT-Systeme
- Annahme, Qualifizierung, Beantwortung und ggf. Weiterleitung von allgemeinen Anfragen
- Entgegennahme, Erfassung und Lösung von Störungsmeldungen
- Dokumentation der durchgeführten Maßnahmen
- Bearbeitung von Vorfällen und Incidents (2nd Level) entsprechend vorhandener Arbeitsanweisungen
- eigenständige Eskalation von Supportanfragen
- Dispatcherfunktion bei fachspezifischen Störungen (Weiterleitung an die Fachgruppen)

**Qualifikationserfordernisse:**

- abgeschlossene Berufsausbildung im Bereich der Informations-, Kommunikations- und Nachrichtentechnik
- Kenntnisse und Erfahrungen in der Anwendung von Ticket-Systemen (z.B. OTRS) und Wissensdatenbanken
- Erfahrungen mit Active Directory (AD), TCP/IP, MS Betriebssystemen, Linux-Kenntnisse
- fundierte Anwenderkenntnisse der MS-Office-Produkte (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
- verhandlungssichere Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

**Was erwarten wir:**

- zielorientiertes, selbstständiges und serviceorientiertes Arbeiten
- Offenheit und Begeisterung für neue Herausforderungen
- gute Kommunikationsfähigkeiten und Zusammenarbeit mit einem engagierten Team
- einwandfreies Auftreten gegenüber unseren Nutzerinnen und Nutzern
- Einsatzbereitschaft und die Fähigkeit zur selbstständigen, präzisen, zielorientierten und eigenverantwortlichen Arbeit und Übernahme von Verantwortung nach Innen und Außen
- Interesse und Bereitschaft zur selbstständigen Weiterbildung
- Sie treten für die freiheitliche demokratische Grundordnung im Sinne des Grundgesetzes ein.
- Sie verfügen über Gleichstellungs- und Diversitätskompetenz.
- Sie stimmen zu, an einer gesundheitlichen Eignungsfeststellung und ggf. einer erweiterten Sicherheitsüberprüfung nach dem Sicherheitsüberprüfungsgesetz Bund teilzunehmen.

### Was bieten wir:

- Die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist uns ein besonderes Anliegen. Daher bieten wir hervorragende Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung z.B. durch interne als auch externe Schulungsmaßnahmen.
- Campusuniversität mit kurzen Wegen zwischen wissenschaftlicher Arbeit und attraktiven Sport- und Freizeitmöglichkeiten direkt vor den Toren Münchens
- Arbeiten in einem modernen Gebäude ohne Großraumbüros mit hervorragender IT-Ausstattung und Blick auf die Alpen
- Möglichkeit auf ein Jobticket der Deutschen Bahn
- flexible Arbeitszeitgestaltung im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten, welche insbesondere im Rechenzentrum gegeben sind.
- Mobiles Arbeiten / Angebot der Telearbeit ist in Absprache mit dem Vorgesetzten selbstverständlich möglich.
- Teilnahme am Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM)
- hohe Work-Life-Balance
- preisgünstige Verpflegung durch Mensa am Standort
- Eine Eingruppierung bis in die Entgeltgruppe 9a erfolgt unter der Beachtung des § 12 TVöD im Hinblick auf die tatsächlich auszuübenden Tätigkeiten und der Erfüllung der persönlichen bzw. tariflichen Anforderungen.
- familienfreundlicher Campus mit betriebseigener Kinderkrippe sowie Kindergarten (Elterninitiative), einer Familienservicestelle mit Beratung und Hilfestellung für Universitätsangehörige zur besseren Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Berufstätigkeit

Die Bundeswehr fördert die berufliche Gleichstellung von Frauen und Männern und begrüßt deshalb besonders Bewerbungen von Frauen.

Nach Maßgabe des Sozialgesetzbuchs IX und des Behindertengleichstellungsgesetzes begrüßen wir ausdrücklich Bewerbungen von schwerbehinderten Menschen; hinsichtlich der Erfüllung der Ausschreibungsvoraussetzungen erfolgt eine individuelle Betrachtung.

Die Bundeswehr unterstützt die Ziele des Nationalen Integrationsplans und begrüßt Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund.

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann senden Sie bitte Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen (Anschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse, Bescheinigungen) bis zum **15.06.2024** unter dem **Betreff „RZ ServiceDesk E9a“** im pdf-Format per E-Mail an:

[bewerbung@unibw.de](mailto:bewerbung@unibw.de)

#### Zusätzlich erforderlich:

- Bei fremdsprachigen Bewerbungsunterlagen muss eine beglaubigte deutsche Übersetzung beigelegt werden.
- Bei ausländischen Bildungsabschlüssen ist ein Nachweis der Anerkennung in Deutschland beizufügen.

Rückfragen zu Ihrer geplanten Bewerbung können Sie gerne vorab an [RZ-Leitung@unibw.de](mailto:RZ-Leitung@unibw.de) richten.

Mit Ihrer Bewerbung erklären Sie sich einverstanden, dass Ihre persönlichen Daten für Zwecke der Bewerbung gespeichert, verarbeitet und an die am Bewerbungsverfahren beteiligten Stellen weitergeleitet werden. Nähere Informationen zum Datenschutz können Sie unter folgendem Link abrufen: [Datenschutzerklärung](#).

**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!**