



Technische Universität Berlin



Bei der Technischen Universität Berlin ist/sind folgende Stelle/n zu besetzen:

2-nd Level Support-Engineer (d/m/w) - Entgeltgruppe 11 TV-L Berliner Hochschulen, Beschäftigte*r in der Informations- und Kommunikationstechnik (d/m/w)

Teilzeitbeschäftigung ist ggf. möglich

Die Eingruppierung erfolgt in der angegebenen Entgeltgruppe, wenn alle persönlichen und tarifrechtlichen Voraussetzungen vorliegen.

Zentraleinrichtung Campusmanagement (ZECM) / IT-Dienstleistungszentrum der TU Berlin

Kennziffer: ZECM-214/25 (besetzbar ab sofort / unbefristet / Bewerbungsfristende 11.07.2025)

Aufgabenbeschreibung:

Als Ansprechpartner*in für die komplexen Anfragen im Support für die Nutzer*innen nehmen Sie technische und anwendungsspezifische Störungen und Fragestellungen in Form von Tickets oder Anrufen nach der Bearbeitung durch die KollegInnen des 1st-Level-Supports entgegen. Insbesondere übernehmen Sie eigenverantwortlich die Steuerung des Analyseprozesses, die Koordination der Problemlösung, die eigenständige Lösungsfindung sowie die Umsetzung. Sie dokumentieren die Fehlerbilder, Beschreibungen und Lösungen in Zusammenarbeit mit den internen Fachabteilungen (klassische Dienste und SAP). Den 1st Level-Support leiten Sie fachlich an und verbessern kontinuierlich den Service-Prozess durch Dokumentationen (Webseiten, Ticketsystem, FAQ), Füllen von Wissensdatenbanken und Durchführen von Schulungen und unterstützen damit bei der Weiterentwicklung der IT-Dienste der TU Berlin.

Erwartete Qualifikationen:

- erfolgreich abgeschlossene einschlägige Hochschulbildung (Bachelor- bzw. entsprechender Hochschulabschluss [FH-Diplom]) der Informatik oder angewandten Informatik oder gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen
- Sie haben Berufserfahrung im IT-Support bzw. am Service-Desk oder in der System-, Netzwerk- oder Softwareadministration sammeln können, Sie kennen Microsoft Betriebssysteme und sind vertraut mit Clientanwendungen
- Standards, wie z. B. Office-Programme, wenden Sie sicher an und Sie haben ein grundlegendes Verständnis von Netzwerktopologien und Serverdiensten
- im IT-Bereich benötigen Sie außerdem gute Englischkenntnisse, im Anwendersupport eine anschauliche Erklärweise und fließendes Deutsch in Wort und Schrift

Erwünscht:

- hohes Maß an Selbstständigkeit u. Eigenverantwortung bei der Erledigung der Arbeiten; Teamfähigkeit sowie Flexibilität
- kommunikative Kompetenz sowie hohe Dienstleistungsbereitschaft
- Bereitschaft zur kontinuierlichen Fort- u. Weiterbildung und Einsatzbereitschaft auch im Hinblick auf die Arbeitszeitverteilung
- Führungserfahrung

Ihre Bewerbung richten Sie bitte unter **Angabe der Kennziffer** mit den üblichen Unterlagen **ausschließlich per E-Mail** (zusammengefasst als **ein PDF-Dokument**) an **personal@campusmanagement.tu-berlin.de**.

Mit der Abgabe einer Onlinebewerbung geben Sie als Bewerber*in Ihr Einverständnis, dass Ihre Daten elektronisch verarbeitet und gespeichert werden. Wir weisen darauf hin, dass bei ungeschützter Übersendung Ihrer Bewerbung auf elektronischem Wege keine Gewähr für die Sicherheit übermittelter persönlicher Daten übernommen werden kann. Datenschutzrechtliche Hinweise zur Verarbeitung Ihrer Daten gem. DSGVO finden Sie auf der Webseite der Personalabteilung:

https://www.abt2-t.tu-berlin.de/menue/themen_a_z/datenschutzerklaerung/ oder Direktzugang: 214041.

Zur Wahrung der Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern sind Bewerbungen von Frauen mit der jeweiligen Qualifikation ausdrücklich erwünscht. Schwerbehinderte werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. Die TU Berlin schätzt die Vielfalt ihrer Mitglieder und verfolgt die Ziele der Chancengleichheit.

Technische Universität Berlin - Die Präsidentin - ZECM, Frau Müller-Klang, Sekr. EN 50, Einsteinufer 17, 1

Die Stellenausschreibung ist auch im Internet abrufbar unter:

<https://www.personalabteilung.tu-berlin.de/menue/jobs/>

