



Verstärken Sie unser Team zum nächstmöglichen Zeitpunkt als:

Mitarbeiterin/Mitarbeiter (m/w/d) für unseren Helpdesk im Zentrum für Informations- und Kommunikationstechnik

Vollzeitbeschäftigung (z.Zt. 39 Stunden/Woche) | Vergütung EG 8 TV-L
Die Stelle ist grundsätzlich teilbar und befristet bis zum 31.12.2026.



Die Hochschule Mainz – University of Applied Sciences – an der rund 5.500 junge Menschen studieren und forschen, befindet sich auf einem modernen Campus in einer lebenswerten und dynamischen Stadt und zeichnet sich durch exzellente Qualität in Lehre und Forschung aus. Interdisziplinarität und Internationalität, Offenheit für interkulturelle Fragen und Familienfreundlichkeit sind darüber hinaus maßgebende Faktoren für unsere Hochschule.

Auf dem Gebiet der angewandten Wissenschaft leisten wir in vielen Bereichen international anerkannte Spitzenarbeit. Durch die enge Kooperation mit Wirtschaftsunternehmen sowie Forschungs- und Kulturinstitutionen sind wir in der Region Rhein-Main bestens vernetzt. Als traditionsreiche Wissenschaftsstadt mit einer hohen Dichte an Bildungseinrichtungen gehört Mainz zu den sehr gut positionierten Hochschulstandorten in Deutschland.



Das Aufgabengebiet umfasst:

- First Level Support per Telefon, persönlich oder Mail
- Erstellung und Klassifizierung von Tickets anhand der berichteten Probleme
- Bearbeitung von Tickets im Rahmen des First Level Supports (Prüfung, ob Problemlösung möglich ist oder Einholung von benötigten Informationen zur Bearbeitung und Weiterleitung von Tickets an Second Level-Support notwendig ist)
- Zuweisung von Tickets zu den Fachgruppen des Second Level Supports im Ticketsystem
- Dokumentation von Lösungen und Pflege von FAQs
- Betrieb und Administration von Druckern, Multifunktionsgeräten und Scannern
- Beschaffung, Rechnungsbearbeitung und Inventarisierung von IT-Artikeln

Das bringen Sie mit:

- eine abgeschlossene Berufsausbildung als Fachinformatiker Systemintegration oder vergleichbare Ausbildung
- Kenntnisse verschiedener Betriebssysteme, um auftretende Probleme analysieren und lösen zu können
- Kenntnisse eines Ticketsystems
- gute Kenntnisse von Druckern, Multifunktionsgeräten und Scannern
- die Fähigkeit, sich eigenständig in neue Technologien und Produkte einzuarbeiten
- die Fähigkeit, konzeptionell zu denken und entsprechende Lösungen zu entwickeln und diese in deutscher Sprache in Konzepten darzustellen (mindestens Sprachniveau B2)

Wir erwarten zudem ein hohes Maß an Zuverlässigkeit, Selbständigkeit, Eigeninitiative und Belastbarkeit ebenso Teamfähigkeit, Engagement, Konfliktfähigkeit, Flexibilität und eine Serviceorientierung.

Das bieten wir:



Jahressonderzahlung (TV-L)



Gute ÖPNV-Anbindung



Betriebliche Altersvorsorge (VBL)



Kostenlose Parkplätze



Individuelle Weiterbildungsmöglichkeiten



Mobile Arbeit



Gesundheitsvorsorge



Flexible Arbeitszeiten

Bei Rückfragen zur Ausschreibung wenden Sie sich bitte an folgende Ansprechpersonen

Fachliche Fragen:

Leitung des ZIK

Alexander Kohlmann

Tel: +49 6131-628 6311

alexander.kohlmann@hs-mainz.de

Organisatorische Fragen:

Abteilung Personal & Recht

Julia Franke

Tel: +49 6131-628 7367

stellenausschreibungen@hs-mainz.de



Ihre Bewerbungsunterlagen richten Sie bitte bis zum **16. April 2025** an Herrn Alexander Kohlmann, Lucy-Hillebrand-Straße 2, 55128 Mainz.

Übermitteln Sie bitte alle erforderlichen Unterlagen über unser Jobportal.

Hier geht es zu unserem Jobportal

Bitte beachten Sie folgende Hinweise zum Bewerbungsverfahren:

Erstellen Sie aus Ihren Unterlagen (inklusive Anschreiben) eine Gesamtdatei im pdf-Format.

Benennen Sie die Datei bitte in folgendem Format: Nachname Vorname gesamtbewerbung.pdf

Unserer Hinweise zur Einhaltung des AGG und zum Datenschutz finden Sie auf unserer Karriere-Seite auf unsere Homepage: hs-mainz.de/karriere/



Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!