

Mitarbeiter IT-Support (m/w/d)



Stellenangebot

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 haben einiges zu bieten: Unsere Benefits

- 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
- Homeoffice nach Einarbeitung grundsätzlich möglich
- Umfassende Einarbeitung durch engagiertes Team
- Kollegiales Arbeitsumfeld mit sehr gutem Betriebsklima
- Vergünstigtes Essens- und Getränkeangebot in unseren Mensen
- Büroräume in fußläufiger Nähe zum öffentlichen Nahverkehr

Ihre 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

Ihr Profil

- Erfolgreich abgeschlossene Ausbildung als

Befristung	1 Jahr
Arbeitszeit	Vollzeit
Job Kennziffer	1604
Offene Stellen	1
Bewerbungsfrist	31.03.2026
Online-Bewerbung	https://www.jobs.fau.de/job/s/mitarbeiter-it-support-m-w-d-fau-1604/

Kontakt

Einstellungs- behörde	Friedrich-Alexander- Universität Erlangen- Nürnberg
Zur Webseite	
Ansprechperson	Daniel de West
E-Mail: rrze-bewerbungsauskunft@fau.de	
Telefon: +49 9131 85-20307	

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
- Bei entsprechender Eignung ist eine Perspektive auf eine Weiterbeschäftigung gegeben

Wir bitten Sie, unsere [Onlineplattform](#) zu nutzen und von Bewerbungen auf dem Postweg oder per E-Mail abzusehen. Bewerbungen, die auf dem Postweg bei uns eingehen, werden nach Abschluss des Verfahrens nicht zurückgesendet.

Wegen der im Zusammenhang mit dem Bewerbungsverfahren zu erhebenden personenbezogenen Daten bitten wir Sie, unsere Informationen nach Art. 13 und 14 Datenschutzgrundverordnung unter www.fau.de zu beachten.

Die FAU versteht sich als moderner, weltoffener und familienfreundlicher Arbeitgeber. Wir begrüßen Ihre Bewerbung unabhängig von Ihrem Alter, Ihrem Geschlecht, Ihrer kulturellen und sozialen Herkunft, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexuellen Identität. Haben Sie eine Schwerbehinderung oder sind schwerbehinderten Personen gleichgestellt, so berücksichtigen wir Sie bei wesentlich gleicher Eignung, Leistung und Befähigung bevorzugt. Gerne können Sie bei uns in Teilzeit arbeiten, wenn durch Job-Sharing eine vollumfängliche Wahrnehmung des Aufgabenbereichs gewährleistet ist.

Bei Wunsch können Sie eine Person der Gleichstellung zum Bewerbungsgespräch hinzuziehen, ohne dass dadurch Nachteile für Sie entstehen.