UNIVERSITÄT
ZU KÖLN


Foto: Jörn Henn

Mitarbeiter*in (w/m/d) für 2nd-Level-Support / IT-Helpdesk

Abt. Client Support Services | IT Center University of Cologne (ITCC)

Wir sind eine der größten und ältesten Universitäten Europas und gehören zu den größten Arbeitgeber*innen in unserer Region. Durch unser breites Fächerspektrum, die dynamische Entwicklung unserer Forschungsschwerpunkte und unseren Standort mitten in Köln sind wir attraktiv für Studierende und Forschende weltweit. Wir bieten vielfältige Karrierechancen in Wissenschaft, Technik und Verwaltung.

Das IT Center University of Cologne (ITCC) ist eine zentrale Einrichtung der Universität zu Köln, das als Dienstleistungs- und Kompetenzzentrum technische und wissenschaftliche Zusammenarbeit auf Landes-, Bundes- sowie internationaler Ebene erwirkt. Durch effiziente und innovative Dienste, freundliche und lösungsorientierte Unterstützung aller Nutzer*innengruppen der Universität, soll mehr Zeit für die Kernaufgaben in Forschung, Lehre und Verwaltung ermöglicht werden. Der Helpdesk ist die erste Anlaufstelle für alle Anwendungsfragen, Störungsmeldungen, Beschwerden oder Änderungswünsche rund um die Dienstleistungen des ITCC.

IHRE AUFGABEN

- Entgegennahme, Vorabqualifikation und Dokumentation von Anfragen vor Ort am Helpdesk, von Anrufen sowie von Meldungen und Fragen im Ticketsystem
- Unterstützung bei Fragen zur Accountbenutzung sowie technische Erstberatung für Studierende und Beschäftigte der Universität zu Köln
- Unterstützung bei Fragen und Problemen in der Benutzung der vom ITCC angebotenen Dienste für Studierende und Beschäftigte der Universität zu Köln – persönlich vor Ort, per E-Mail und am Telefon
- Betreuung der Kursräume
- Annahme und Weiterleitung von Postsendungen

IHR PROFIL

- Sie sind ein*e serviceorientierte*r und kommunikationsstarke*r Teamplayer*in, gerne auch Studierende*r
- Sie haben Interesse an der Arbeit des ITCC und neuen Erfahrungen mit der Standardsoftware (Windows, MS-Office)
- Sie besitzen sehr gute Deutsch- und gute Englischkenntnisse und sind in der Lage, verständliche E-Mails sowie Dokumentationen und Anleitungen zu versenden
- Sie sind teamfähig, zuverlässig und haben Freude am Umgang mit Menschen

WIR BIETEN IHNEN

- die Möglichkeit z.B. während des Studiums Praxiserfahrung zu sammeln und einen Einblick in die Arbeit am ITCC zu erhalten
- ein vielfältiges und chancengerechtes Arbeitsumfeld
- Unterstützung bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie
- flexible Arbeitszeitmodelle
- ein umfangreiches Weiterbildungsangebot
- Angebote im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements

Die Universität zu Köln fördert Chancengerechtigkeit und Vielfalt. Bewerbungen von Frauen werden nach Maßgabe des LGG NRW bevorzugt berücksichtigt. Wir begrüßen ausdrücklich alle Bewerbungen – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer und sozialer Herkunft, Religion, Behinderung, Alter sowie sexueller Orientierung und Identität.

Die Stelle ist ab sofort in Teilzeit (8 Wochenstunden) zu besetzen. Sie ist auf 12 Monate befristet. Sofern die entsprechenden tariflichen und persönlichen Voraussetzungen vorliegen, richtet sich die Vergütung nach der Entgeltgruppe 2 TV-L.

Bitte bewerben Sie sich mit Ihren aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen inkl. beigefügten Nachweisen für die gesuchten Qualifikationen ohne Bewerbungsfoto online unter: https://jobportal.uni-koeln.de.
Die Kennziffer ist TUV2611-11. Die Bewerbungsfrist endet am 29.11.2026.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an bewerbung-helpdesk@uni-koeln.de und schauen Sie in unsere FAQs.

HR EXCELLENCE IN RESEARCH