



# IT-HELP DESK.

## Für den Standort Hamburg suchen wir: Informatikerin (w/m)

### DESY

Das Deutsche Elektronen-Synchrotron DESY ist eines der weltweit führenden Zentren in der Forschung mit Photonen, in der Teilchen- und Astroteilchenphysik sowie in der Beschleunigerphysik.

Die Gruppe Informationstechnologie (IT) versorgt DESY und seine internationalen Gäste mit Infrastruktur und Dienstleistungen in allen Bereichen der Datenverarbeitung. Dazu gehört unter anderem der zentrale IT-HelpDesk, der für alle Anfragen rund um das vielfältige, komplexe und heterogene IT-Umfeld am DESY zuständig ist.

### Ihre Aufgabe

- Sie arbeiten mit bei der Weiterentwicklung der bestehenden IT-Infrastruktur insbesondere im HelpDesk-Umfeld, etwa dem Ticketverfolgungssystem
- Sie sind die Expertin (w/m), die unsere Benutzer im 2nd- und ggf. 3rd-Level bei Anfragen unterstützt
- Sie überprüfen und erstellen zweisprachige Dokumentation
- Sie organisieren und betreuen die studentischen Hilfskräfte (1st-Level)
- Sie organisieren Schulungen für unsere Anwender nach Bedarf, schulen ggf. selbst und betreuen den DESY-eigenen Schulungsraum

### Ihr Profil

- Diplom (FH) oder Bachelor Fachrichtung Informatik oder gleichwertige Fachkenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen
- Vertiefte, einschlägige Berufserfahrung im HelpDesk-Betrieb einhergehend mit breiten IT-Fachkenntnissen
- Kenntnisse von IT-HelpDesk-Systemen sowie Script- und Programmierkenntnisse
- Kunden- und Serviceorientierung, gute kommunikative Fähigkeiten sowie gute Kenntnisse der Sprachen Deutsch und Englisch in Wort und Schrift
- Flexibilität, Selbständigkeit, Teamfähigkeit und Belastbarkeit

Fachliche Fragen beantwortet Ihnen gern Dr. Martin Gloris unter 040-8998-4839 ([martin.gloris@desy.de](mailto:martin.gloris@desy.de)).

Die Vergütung und sozialen Leistungen entsprechen denen des öffentlichen Dienstes. Die Eingruppierung erfolgt je nach Qualifikation und Aufgabenübertragung. Schwerbehinderte Menschen werden bei gleicher Eignung bevorzugt berücksichtigt. DESY ist offen für flexible Arbeitszeitmodelle. DESY fördert die berufliche Entwicklung von Frauen und bittet Frauen deshalb nachdrücklich, sich um die zu besetzende Stelle zu bewerben. Bei DESY ausgeschriebene Stellen sind grundsätzlich teilzeitfähig. Im Rahmen eines jeden Bewerbungsverfahrens wird individuell geprüft, ob die Stelle im konkreten Fall mit Teilzeitkräften besetzt werden kann. Auf dem DESY-Gelände befindet sich ein zweisprachiger Kindergarten.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung unter Angabe der Kennziffer über unser elektronisches Bewerbungsportal: Online-Bewerbung

**Deutsches Elektronen-Synchrotron DESY**  
Personalabteilung | Kennziffer: FHMA043/2017  
Notkestraße 85 | 22607 Hamburg  
Telefon: 040 8998-3392  
E-Mail: [recruitment@desy.de](mailto:recruitment@desy.de)  
**Bewerbungsschluss: 26.09.2017**  
[www.desy.de](http://www.desy.de)