

Die Technische Universität Dresden (TUD) zählt als Exzellenzuniversität zu den leistungsstärksten Forschungseinrichtungen Deutschlands. Sie begreift Diversität als kulturelle Selbstverständlichkeit und Qualitätskriterium einer Exzellenzuniversität. Entsprechend begrüßen wir alle Bewerberinnen und Bewerber, die sich mit ihrer Leistung und Persönlichkeit bei uns und mit uns für den Erfolg aller engagieren möchten.

Am **Support Center Digitalisierung** ist zum **nächstmöglichen Zeitpunkt** eine Stelle als

### **IT-Mitarbeiterin bzw. IT-Mitarbeiter im IT Service Desk (m/w/d)**

(bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen E 9b TV-L)

zu besetzen. Sie arbeiten einem Schichtsystem (montags bis freitags zwischen 6.30 und 19.30 Uhr) zusammen mit den anderen Beschäftigten im Service Desk.

#### **Aufgaben:**

- Aufnahme, Erfassung, Klassifizierung und Bearbeitung der im Service Desk eingehenden Anfragen (First-Level-Support) einschließlich Fehleranalyse und-behebung sowie Eskalation an die nachgelagerten Supportgruppen über das Ticketsystem
- direkte Anwenderunterstützung auch durch Remote Support
- Nutzerdaten- und Access Management für die zentral bereitgestellten IT-Dienste der TUD
- eigenständige Anfertigung qualitativer und quantitativer Auswertungen über die im Service Desk bearbeiteten Anfragen
- Erstellung von FAQs und Anleitungen für Beschäftigte des Service Desks und Nutzende der IT-Dienste, perspektivisch auch Training von KI
- Vorbereitung der PC-Pools am Standort des Service Desks für Lehr-, Weiterbildungs- und Prüfungsveranstaltungen; Ansprechperson bei technischen Problemen in den PC-Pools.

#### **Voraussetzungen:**

- abgeschlossene Berufsausbildung im Bereich der Informatik oder Wirtschaftsinformatik mit mehrjähriger einschlägiger Berufserfahrung bzw. ein ähnlich geeigneter Abschluss in einer informatiknahen Fachrichtung mit gleichwertigen Kenntnissen und Erfahrungen
- breites IT-Basiswissen und sicherer Umgang mit Office-Produkten, Web-Portalen und Ticketsystemen
- sehr gute Kommunikationsfähigkeiten in Deutsch (mind. C1 GER) und Englisch sowie die Fähigkeit, komplexe Themen verständlich zu präsentieren
- eine ausgeprägte Teamfähigkeit, emotionale Intelligenz und Resilienz
- ein hohes Maß an Serviceorientierung sowie die Fähigkeit zur konstruktiven und zielführenden Kommunikation mit Personengruppen aus verschiedenen Fachgebieten mit unterschiedlichem technischem Wissensstand.
- Erwünscht sind Kenntnisse über die Dienste, die durch den Service Desk betreut werden (VPN, WLAN, Client-Programme, Zwei-Faktor-Authentifizierung) und eine ITIL-Zertifizierung auf Foundation-Niveau.

#### **Wir bieten:**

- eine interessante, vielfältige und anspruchsvolle Tätigkeit in einem zentral agierenden und innerhalb der Universität gut vernetzten Team
- ein familienfreundliches Umfeld
- 30 Urlaubstage pro Jahr (innerhalb einer 5-Arbeitstage-Woche)
- Zusatzurlaub für Schichtarbeit
- umfangreiches Angebot zur Fort- und Weiterbildung
- Gesundheitsvorsorge und Sportangebote der TUD
- ein ermäßigtes Jobticket (auch als Deutschlandticket)
- Teilnahme an der zusätzlichen Altersversorgung im öffentlichen Dienst über die VBL

Die TUD strebt eine Erhöhung des Anteils von Frauen an und bittet diese deshalb ausdrücklich um deren Bewerbung. Die Universität ist eine familiengerechte Hochschule. Bewerbungen schwerbehinderter Menschen sind besonders willkommen. Bei gleicher Eignung werden diese oder ihnen kraft SGB IX von Gesetzes wegen Gleichgestellte bevorzugt eingestellt.

**Bewerbung:** Ihre aussagekräftige Bewerbung senden Sie bitte mit den üblichen Unterlagen bis zum **25.05.2026** (es gilt der Poststempel der Zentralen Poststelle bzw. der Zeitstempel auf dem E-Mail-Server der TUD) bevorzugt über das SecureMail-Portal der TUD <https://securemail.tu-dresden.de> als ein PDF-Dokument an [scd@tu-dresden.de](mailto:scd@tu-dresden.de) bzw. an:

**TU Dresden, Support Center Digitalisierung, Frau Hentschel, Helmholtzstr. 10, 01069 Dresden.**

Ihre Bewerbungsunterlagen werden nicht zurückgesandt, bitte reichen Sie nur Kopien ein.  
Vorstellungskosten werden nicht übernommen.

Die TUD ist Gründungspartnerin der  
Forschungsallianz DRESDEN-concept e.V.



---

**Hinweis zum Datenschutz:** Welche Rechte Sie haben und zu welchem Zweck Ihre Daten verarbeitet werden sowie weitere Informationen zum Datenschutz haben wir auf folgender Webseite für Sie zur Verfügung gestellt:  
<https://tu-dresden.de/karriere/datenschutzhinweis>.