

Das Deutsche Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF) ist ein von Bund und Ländern gefördertes nationales Zentrum für Bildungsforschung und Bildungsinformation. Das DIPF ist Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft. Das Zentrum für technologiebasiertes Assessment (TBA) am DIPF ist ein international renommierter interdisziplinärer Arbeitsbereich für Forschung und Entwicklung im Bereich technologiebasierten Assessments. Das TBA-Zentrum dient als Servicestruktur für die empirische Bildungsforschung in ganz Deutschland und ist in internationale Forschungs- und Anwendungsprojekte eingebunden.

Für das Projekt „BKE-Berufliche Kompetenzen erkennen“ sucht das TBA-Zentrum zur Erweiterung seines Teams zum nächstmöglichen Zeitpunkt für die Dauer von zwei Jahren

Zwei Mitarbeiterinnen/ Mitarbeiter für den technischen Support (Vollzeit, Vergütung nach EG 8 TV-H*)

für seinen Dienstort Frankfurt am Main. Eine Verlängerung um zwei weitere Jahre ist vorbehaltlich der Mittelbewilligung vorgesehen.

Ihre Aufgaben:

- Telefonischer und schriftlicher Kundenservice im technischen 2nd-Level Support für eine bundesweit eingesetzte Assessment-Software
- Bearbeitung und Dokumentation der durchgeführten Support-Fälle im Ticketsystem sowie Überwachung von Reaktions- und Lösungszeiten
- Sicherstellung der Vollständigkeit von Tickets und deren Weiterleitung an interne Software-Entwicklung oder Administration
- Mitarbeit an der Erstellung einer (Online-)Dokumentation und eines Hilfesystems sowie bei der Vorbereitung und Durchführung von Schulungen für Nutzer/-innen

Voraussetzungen sind:

- Erfolgreich abgeschlossene, einschlägige kaufmännisch-technische Ausbildung idealerweise zum/zur IT-Systemkaufmann/Systemkauffrau oder gleichwertige Qualifikation
- Idealerweise Erfahrung im Support von Anwendern/-innen (User-Helpdesk bzw. IT-Support)
- Versierte/Umfangreiche Kenntnisse in MS-Office und Windows 7/10
- Sehr gute Deutschkenntnisse sowie Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Zuverlässiges und genaues Arbeiten
- Hohes Maß an Kommunikationsstärke sowie ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- Zeitliche Verfügbarkeit entsprechend der Supportzeiten

Wir bieten Ihnen ein anspruchsvolles und herausforderndes Arbeitsumfeld, einen modernen Arbeitsplatz, gute Voraussetzungen für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, ein angenehmes Betriebsklima sowie Entwicklungsperspektiven.

Bewerbungen von Frauen sind besonders erwünscht. Teilzeitbeschäftigung ist unter Berücksichtigung dienstlicher Belange grundsätzlich möglich. Schwerbehinderte Menschen werden bei gleicher Eignung besonders berücksichtigt.



DIPF

Bildungsforschung
und Bildungsinformation

Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen senden Sie bitte bevorzugt in elektronischer Form, zusammengefasst in einem pdf-Dokument und unter Angabe der Referenz-Nr. IZB 2017-15 bis zum 19.09.2017 an Dr. Paul Libbrecht, bewerbung-izb@dipf.de, Postfach 900270, 60442 Frankfurt am Main. Nähere Auskünfte erteilt Ihnen gerne: Carolin Ziegler, Tel.069-24708-336,c.ziegler@dipf.de.

* Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst des Landes Hessen

