

Wir suchen!

IT- Studierende (m/w/d) als befristete Aushilfskräfte

für das Team „IT-Hotline“

im Dezernat 14

**EG 3 TV-L****Teilzeit****befristet****Düsseldorf**

Die Bezirksregierung Düsseldorf hat innerhalb ihrer IT-Abteilung ein junges Hotline Team, welches vollständig aus Studierenden besteht und im Rahmen des 1st Level Supports die eigenen Mitarbeitenden der Bezirksregierung bei IT-Fragen, z.B. bei der Bedienung von Hard- und Software unterstützt, sowie Probleme aufnimmt und im Ticketsystem schriftlich dokumentiert.

Für dieses Team suchen wir weitere Unterstützung.

Weitere Informationen über die Bezirksregierung Düsseldorf finden Sie unter www.brd.nrw.de.

IHRE KÜNFTIGEN AUFGABEN

- Mitarbeit in der IT Hotline (Kontaktaufnahme, Sachverhalte erkennen)
- Direkter Telefonsupport von IT-AnwenderInnen und lösen von Anfragen im Rahmen eines 1st Level Supports
- Kommunikationsschnittstelle zwischen NutzerInnen und 2nd / 3rd Level Support
- Dokumentation von Incidents im Ticketsystem
- Beantwortung und Bearbeitung von E-Mails
- Unterstützung bei der Bedienung von Standardsoftware wie MS Office oder Videokonferenz-Tools per Fernaufschaltung
- Unterstützung bei der Erstellung von Anleitungen oder IT-Dokumentationen

IHR PROFIL

Studierende aus dem Bereich IT oder artverwandt, wie Informatik, Wirtschafts-

Informatik, bei guten IT-Kenntnissen sind aber auch andere technische Studiengänge, wie z.B. Maschinenbau oder Elektronikstudiengänge möglich (die Studiengänge sollten noch min. 3 Semester andauern, da wir Sie anlernen müssen und kürzere Einsätze nicht effizient wären)

Personen, die zwischen 15 und 20 Stunden pro Woche arbeiten möchten (an mindestens 2 Tagen pro Woche)

mit Kenntnissen im Bereich Microsoft Windows und Office sowie idealerweise Outlook und gutem

bis sehr gutem allgemeinen IT-Verständnis sowie idealerweise

Erfahrung im Umgang mit modernen Kommunikationstools wie Videokonferenz Apps, Chat, Mail (evtl. auch Webex)

WIR BIETEN IHNEN

- umfassende Einarbeitung durch Mitarbeitende der IT und der Studierenden im Hotline Team – sollten Sie Fragen haben, sind immer Personen ansprechbar, die Sie gerne, jederzeit unterstützen
- die Möglichkeit zum hybriden Arbeiten (Home-Office) nach der Probezeit (6 Wochen)
- Tauschen von Diensten innerhalb des Teams, z.B. bei Pflichtveranstaltungen an der Universität oder Fachhochschule - im Rahmen des Machbaren
- auch wenn die zu besetzenden Servicezeiten fest sind (08:00 – 16:00 Uhr, Freitags bis 14:00 Uhr), kann darüber hinaus Gleitzeit genutzt werden
- angesammelte Plus-Stunden können als Gleittage genommen werden

DAS IST UNS WICHTIG

Gleichstellung und Vielfalt liegen uns am Herzen und sind für uns eine Selbstverständlichkeit.

All genders are welcome! Weitere Informationen finden Sie hier: <https://url.nrw/ausz>.

Bewerbungen geeigneter schwerbehinderter und ihnen gleichgestellter behinderter Menschen sind erwünscht. Die Ausschreibung wendet sich ausdrücklich auch an Menschen mit internationaler Familiengeschichte.

NEUGIERIG GEWORDEN?

Dann senden Sie Ihre schriftliche Bewerbung bitte per E-Mail bis zum **11.07.2025** unter Angabe des Betreffs „**IT-Studierende**“ an die E-Mail-Adresse: bewerbungen@brd.nrw.de mit folgenden Angaben und Unterlagen:

- **Erklärung, dass Sie bisher noch nicht für das Land NRW tätig waren**
- **aktuelle Studienbescheinigung**
- **möglicher Beginn der Tätigkeit (frühester Termin der Arbeitsaufnahme)**

MÖCHTEN SIE MEHR ERFAHREN? RUFEN SIE UNS EINFACH AN:

Fragen zum Arbeitsplatz beantwortet Ihnen

Klaus Hoogen, Tel. 0211/475-2544 aus dem Fachdezernat und

bei Fragen zum Bewerbungsverfahren wenden Sie sich bitte an **Vera Bleckmann, Tel. 0211/475-2721**.

WERDEN SIE TEIL UNSERER SPANNENDEN BEHÖRDE!

KONDITIONEN

Die Eingruppierung im Rahmen der Vergütung erfolgt in Entgeltgruppe 3 des Tarifvertrags der Länder (TV-L).

Weitere Informationen zur Vergütung finden Sie u.a. unter www.finanzverwaltung.nrw.de/bezuege-tabellen.

Die Beschäftigungsdauer erfolgt bis zu maximal 2 Jahren.