

Die **Pädagogische Hochschule Luzern** versteht sich als Kompetenz- und Impulszentrum für die Lehrer/innenbildung, für Pädagogik und Didaktik und umfasst diverse Studiengänge mit rund 2'000 Studierenden in der Ausbildung sowie die Bereiche Weiterbildung, Forschung und Dienstleistungen.

Zur Verstärkung des Teams der Stabsabteilung ICT suchen wir per sofort oder nach Vereinbarung eine/-n

Mitarbeiterin/Mitarbeiter ICT Servicedesk (80%-100%)

Ihre Aufgaben

- Entgegennehmen von Supportanfragen unserer Mitarbeitenden (per Ticketsystem und Telefon)
- Erfassen, Priorisieren und Klassifizieren der Störungen und Aufträge im Ticketsystem
- Bearbeiten der Anfragen (Störungsmeldungen, Fragen und Änderungswunsch der End-User) im Rahmen des vereinbarten Service Level Agreements auf Stufe 1st und 2nd Level via Remote-Zugriff und in Ausnahmen vor Ort
- Nachführen von Betriebshandbüchern, Anleitungen und der Knowledge-Base
- Erstellen von Betriebshandbücher und Anwendungsverantwortung für kleinere Applikationen
- Mitwirken bei laufenden Projekten

Ihr Profil

- Abgeschlossene Informatik-Ausbildung (z.B. Informatiker/in EFZ / Fachrichtung: Betriebsinformatik)
- Mehrjährige Erfahrung im Bereich IT-Support
- Hohes Mass an Kunden- und Serviceorientierung
- Fundierte Kenntnisse im Microsoft-365-Umfeld
- Erfahrungen im Incident- und Problemmanagement sowie in der analytischen Fehlersuche
- Kommunikative, lösungsorientierte sowie vertrauenswürdige Persönlichkeit mit grossem Verantwortungsbewusstsein und selbständiger sowie zielorientierter Arbeitsweise

Unser Angebot

- Interessantes und abwechslungsreiche Tätigkeit in einem dynamischen Umfeld
- Umfassende Gestaltungsmöglichkeiten
- Arbeitsort in der Stadt Luzern
- Weiterbildungsmöglichkeiten

Weitere Informationen erhalten Sie von Matthias Geiger, Leiter ICT, T 041 203 00 54, matthias.geiger@phlu.ch.

Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen senden Sie bitte bis **14. März 2021** an PH Luzern, Stabsabteilung Personal, Pfistergasse 20, 6000 Luzern 7 oder an personal@phlu.ch (max. 2 Anhänge mit total 6 MB).