

IT-Spezialist*in für Helpdesk und Client Management

Stellenanbieter: Alfred-Wegener-Institut Helmholtz-Zentrum für Polar- und Meeresforschung

Helmholtz-Zentrum für Polar- und Meeresforschung ist eine von der Bundesrepublik Deutschland, der Freien Hansestadt Bremen und den Ländern Brandenburg, Schleswig-Holstein und Niedersachsen getragene Forschungseinrichtung mit rund 1.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. In einem breiten multidisziplinären Ansatz betreiben wir Polar- und Meeresforschung und leisten dabei im Verbund mit zahlreichen universitären und außeruniversitären Forschungseinrichtungen einen wichtigen Beitrag zur globalen Umwelt-, Erdsystem- und Paläoklimaforschung.

IT-Spezialist*in für Helpdesk und Client Management

Die Gruppe Support des AWI-Rechenzentrums sorgt dafür, dass unsere Mitarbeitenden im Arbeitsalltag zuverlässig technisch unterstützt werden. Unser Schwerpunkt liegt auf Client- Systemen und clientnahen Diensten – von Windows über macOS bis Linux. Insgesamt betreuen und verwalten wir mehr als 3.000 Client-Systeme sowie zahlreiche weitere Geräte.

Ein zentraler Bestandteil unserer Gruppe ist der Helpdesk. Als erste Anlaufstelle unterstützt er Mitarbeitende, Kooperationspartner:innen und Gäste des AWI bei Fragen und Problemen rund um die IT. Unser Ziel ist es Anfragen nachvollziehbar und lösungsorientiert zu bearbeiten und dazu beizutragen, dass die zentralen IT-Dienste unseres Instituts zuverlässig funktionieren. Gleichzeitig ist der Helpdesk ein wichtiger Bestandteil der Ausbildung unserer Fachinformatiker:innen im Rechenzentrum. Hier verbinden sich unterschiedliche technische Fragestellungen, der direkte Kontakt mit Nutzenden und praxisnahes Lernen.

Zur Verstärkung unseres Helpdesk-Teams suchen wir zum 01.04.2027 eine Person, die Nutzende bei IT-Fragen unterstützt und gemeinsam mit dem Team den IT-Support und das Client Management weiterentwickelt.

Aufgaben

Helpdesk & IT-Support

- Aufnahme, Analyse und Bearbeitung von IT-Anfragen im 1st-Level-Support
- Strukturierte Dokumentation und Nachverfolgung offener Support-Anfragen im Ticketsystem
- Analyse und Behebung von Störungen an Laptops und Desktop- und Client- Systeme
- Bearbeitung technischer Anfragen und Störungen an Windows-, macOS- und Linux- Systemen, bei Bedarf eng mit den zuständigen IT-Fachteams zusammen
- Enge Abstimmung mit den zuständigen IT-Fachteams bei komplexen Supportfällen
- Analyse wiederkehrender Fehlerquellen und Mitwirkung an Maßnahmen

zur Verbesserung der Support-Qualität

- Weiterentwicklung und Optimierung von Prozessen und Arbeitsabläufen im Helpdesk
- Erstellung und Pflege verständlicher Anleitungen und Dokumentationen für Nutzende in deutscher und englischer Sprache

Ausbildung von Fachinformatiker:innen

- Praxisnahe Vermittlung ausbildungsrelevanter IT-Inhalte
- Fachliche Anleitung und Begleitung von Auszubildenden im Helpdesk-Alltag
- Unterstützung der Auszubildenden bei technischen Fragestellungen und praktischen Aufgaben

Client Management

- Betreuung und Verwaltung von Client-Systemen mit zentralen Client-Management- Werkzeugen
- Bereitstellung, Pflege und Verteilung von Betriebssystem-Images
- Überwachung von Software- und Patchständen sowie Umsetzung erforderlicher Aktualisierungen
- Weiterentwicklung von Prozessen zur Software- und Imageverteilung
- Begleitung der Bereitstellung von Client-Systemen über den Gerätepool
- Mitwirkung bei der Optimierung von Abläufen rund um Ausgabe, Rücknahme und Wiederverwendung von IT-Geräten

Anforderungen

- Sie verfügen über eine abgeschlossene Ausbildung im IT-Bereich, beispielsweise als Fachinformatiker:in für Systemintegration oder eine vergleichbare Qualifikation.
- Sie können Arbeitsplatz- und Client-Systeme betreuen sowie typische technische Störungen analysieren und beheben.
- Sie wissen, wie zentrale Systeme für Client Management, Softwareverteilung oder Inventarisierung im Arbeitsalltag einzusetzen sind.
- Sie können Betriebssystem-Images bereitstellen, pflegen und auf Client-Systeme verteilen.
- Sie sind in der Lage, Software, Updates und Patches zentral bereitzustellen und deren Verteilung zu begleiten.
- Sie haben Praxiskenntnisse mit Windows, macOS und Linux, insbesondere Ubuntu oder Mint, im Support- und Client-Umfeld.
- Sie können IT-Support-Anfragen über ein Ticketsystem nachvollziehbar bearbeiten, dokumentieren und nachverfolgen.
- Sie können IT-Anfragen unterschiedlicher Nutzender und IT-Fachbereiche lösungsorientiert bearbeiten und technische Sachverhalte verständlich vermitteln.
- Sie verfügen über sehr gute Deutschkenntnisse (ungefähr dem CEFR-Level C1 entsprechend) und gute Englischkenntnisse (ungefähr dem CEFR-Level B1+B2 entsprechend), die es Ihnen ermöglichen, Support Anfragen zu bearbeiten

und verständliche technische Dokumentationen für Nutzende zu erstellen.

Wünschenswerte Fähigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen

- Erfahrung in der Vermittlung von IT-Wissen sowie in der Begleitung oder Anleitung von Auszubildenden
- Kenntnisse in der Automatisierung wiederkehrender Aufgaben, beispielsweise mithilfe von Skriptsprachen
- Erfahrung mit Prozessen rund um Bereitstellung, Ausgabe, Rücknahme und Wiederverwendung von IT-Geräten
- Kenntnisse in der Weiterentwicklung und Optimierung von Support- und Client- Management-Prozessen
- Fähigkeit zur lösungsorientierten Bearbeitung von Anfragen unterschiedlicher Nutzungsgruppen und zur verständlichen Vermittlung technischer Sachverhalte
- Erfahrung im Umgang mit Wissensdatenbanken sowie bei der Erstellung und Pflege technischer Dokumentationen
- Kenntnisse im Bereich Hardware- und Software-Inventarisierung
- Fähigkeit zur eigenständigen Strukturierung von Aufgaben, zur verlässlichen Abstimmung im Team und zur Einarbeitung in neue Technologien und Aufgabenbereiche

Weitere Informationen

- Kontakt im Arbeitsalltag: überwiegend mit mehr als 5 Personen
- Kommunikation: überwiegend intern (mit Kolleg:innen und anderen Abteilungen) auf folgende Arten
 - 1. Telefonisch: häufig (täglich oder mehrfach wöchentlich)
 - 2. E-Mail: häufig (täglich oder mehrfach wöchentlich)
 - 3. Videokonferenzen (z. B. Webex): häufig (täglich oder mehrfach wöchentlich)
 - 4. Persönlicher Kontakt in Präsenz: häufig (täglich oder mehrfach wöchentlich)
- Bewegung am Arbeitsplatz: regelmäßig innerhalb des Gebäudes (z. B. zwischen Abteilungen oder Etagen)
- Dienstreisen: eher selten (ein- bis zweimal pro Jahr)
- Expeditionen: fallen nicht an

Benefits

- Eine sinnstiftende Tätigkeit in einem international führenden Forschungsinstitut mit Beitrag zum Verständnis von Ozeanen, Klima und Polarregionen
- Ein vielseitiges Arbeitsumfeld an der Schnittstelle von Wissenschaft, Technik und Administration
- Flexible Arbeitszeiten
- Möglichkeiten zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung
- 30 Urlaubstage (bei Vollzeit) sowie zusätzliche freie Tage am 24.12. und 31.12.
- Jahressonderzahlung gemäß TVöD Bund

- Betriebliche Gesundheitsförderung sowie Firmenfitness mit Hansefit
- Unterstützungsangebote und eine gelebte Kultur zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, z. B. durch unser Familienbüro mit Kinderbetreuungsangeboten (z. B. Ferienprogramm) sowie Beratung bei Familien- und Pflegeaufgaben
- Betriebliche Altersvorsorge (VBL)

Bewerbungsprozess

Bitte beachten Sie, dass die genannten Rahmenbedingungen als Orientierung dienen und je nach konkretem Einsatzbereich variieren können.

Weitere Informationen zur konkreten Stelle erhalten Sie bei Tobias Davidek (Tobias.Davidek@awi.de; +49 471 4831-1581).

Bei allgemeinen Fragen zum Bewerbungsverfahren wenden Sie sich gerne an Sarah Palme im Recruiting (bewerbungsmanagement@awi.de, +49 471 4831-1853).

In dieser Übersicht (<https://www.awi.de/arbeiten-lernen/awi-als-arbeitgeber/chancengleichheit/diversity/diversitaet-konkrete-unterstuetzung-des-awi-1.html>) finden Sie weitere Ansprechpersonen zu verschiedenen Anliegen.

Die Stelle ist unbefristet und wird in Vollzeit ausgeschrieben. Die Tätigkeit eignet sich auch für eine Beschäftigung in Teilzeit. Die Vergütung ist abhängig von Ihrer Qualifikation sowie den Ihnen übertragenen Aufgaben bis Entgeltgruppe 9b möglich und richtet sich nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst des Bundes (TVöD-Bund). Die Einstellung erfolgt in der Regel in den Erfahrungsstufen 1 bis 3. Weitere Informationen zur aktuellen Entgelttabelle finden Sie auf unserer Karriereseite. Der Dienstort ist Bremerhaven.

Das AWI schätzt Vielfalt und setzt sich aktiv für die Parität von Frauen und Männern und ein chancengerechtes, inklusives und offenes Umfeld ein. Wir sind davon überzeugt, dass diverse Teams und eine Vielzahl von Perspektiven unsere Arbeit und unser Miteinander bereichern. In einem stetigen Lern- und Reflexionsprozess arbeiten wir daran, dass sich all unsere Beschäftigten bei uns entfalten können und zugehörig fühlen. Wir freuen uns auf Bewerbungen von qualifizierten Menschen unabhängig von binären und nicht-binären Geschlechtern, Nationalität, sozio-kultureller Herkunft, Religion, Alter, Behinderung, Neurodivergenz, sexueller Orientierung und anderen Identitäten.

Menschen mit Schwerbehinderung werden bei gleicher fachlicher und persönlicher Eignung bevorzugt.

Um die Unterrepräsentation von Frauen im Bereich der ausgeschriebenen Stelle abzubauen, ermutigen wir qualifizierte Interessentinnen ausdrücklich zur Bewerbung.

Über verschiedene Maßnahmen fördern wir gezielt und überzeugt die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Sollten Sie Fragen haben, unser Familienbüro ist gerne für Sie da - auch schon vor Ihrem Start am AWI.

Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung!

Bewerben können Sie sich bis zum 22. Oktober 2026 ausschließlich online. Bitte bewerben Sie sich auf Deutsch – und gerne ohne Foto: Bei uns stehen Ihre Qualifikationen und Erfahrungen im Vordergrund.

- **Anstellungsart:** Festanstellung
- **Arbeitszeit:** Vollzeit

Stellenanbieter: Alfred-Wegener-Institut Helmholtz-Zentrum für Polar- und Meeresforschung
Am Handelshafen 12
27570 Bremerhaven, Deutschland

WWW: <https://www.awi.de>

Ansprechpartner: Tobias Davidek

E-Mail: Tobias.Davidek@awi.de

Online-Bewerbung: <https://jobs.awi.de/Vacancies/2241/Description/1>

Sonstiges: Referenznummer: 26/92/G/IT-u

Ursprünglich veröffentlicht: 29.09.2026

greenjobs.de-Adresse dieses Stellenangebots: <https://www.greenjobs.de/a100155128>