

STELLENAUSSCHREIBUNG

Das **Rechenzentrum (RZ)** der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel sucht zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine*n

Benutzer-Service-Manager*in

für verschiedene Aufgaben, die vorwiegend im Backoffice des First-Level-Supports liegen. Es handelt sich um eine **bis zum 28.02.2025** befristete Vollzeitstelle im Rahmen einer Beurlaubungsvertretung. Die Eingruppierung erfolgt bei Vorliegen der tariflichen Voraussetzungen bis zur Entgeltgruppe 11 TV-L.

Ihre Aufgaben

- Backoffice der Benutzer-/Kennungsverwaltung
 - Qualitätssicherung für die Prozesse der Verwaltung von Kennungen
 - Abstimmung der Prozesse der Kennungsverwaltung mit den anderen RZ-Abteilungen
 - Fortentwicklung und Pflege dieser Prozesse, auch des Formularwesens in Zusammenarbeit mit den RZ-Teams Identitätsmanagement (IDM) sowie Dokumentenmanagement
 - Klärung und Bearbeitung von komplexen (non-standard) Vorgängen in der RZ-Kennungsverwaltung
 - Mitarbeit bei der Antragsbearbeitung in Phasen hohen Antragsaufkommens, z.B. bei Kampagnen des IDM
- Backoffice des HelpDesks
 - Mitarbeit bei und Überwachung der laufenden Arbeitsorganisation des RZ-HelpDesks
 - Optimierung der Workflows der Vorgangsbearbeitung im Ticketsystem
 - Erweiterung und Qualitätssicherung der RZ-Dokumentation als Wissensbasis für das HelpDesk-Personal und die Nutzerschaft
 - Qualitätssicherung der Bearbeitung von Anfragen durch den HelpDesk und Mitarbeit bei deren Bearbeitung
 - Klärung, Abwicklung und Steuerung von komplexen (non-standard) Anfragen, z.B. durch geeignetes Nachverfolgen und Nacharbeiten mit Fachexperten
 - Beobachtung, Analyse und Aufbereitung des angefragten Themenspektrums als Input für strategische Planungen durch die RZ-Leitung
- Integration der Vermittlung und Verwaltung von Aufträgen und Anschlüssen der Telefonanlage der Universität in das Helpdesk-Portfolio

Ihr Profil

- Abgeschlossenes Hochschulstudium im technischen, naturwissenschaftlichen oder Informatikbereich oder eine Ausbildung als Fachinformatiker*in mit einer mehrjährigen Tätigkeit und entsprechenden Erfahrungen im IT-Bereich. Zugelassen sind auch Hochschulabsolventen anderer Fachrichtungen, sofern sie mehrjährige Erfahrungen im First-Level-IT-Support vorweisen können.
- Ausgesprochene IT-Affinität mit praktischen Erfahrungen
- Sichere Verwendung von Desktopbetriebssystemen, Office-Programmen und webgestützten Informationssystemen
- Verhandlungssichere Deutschkenntnisse, gute Englischkenntnisse

- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und zielorientierte Arbeitsweise, Teamfähigkeit sowie Belastbarkeit

Wünschenswert sind ...

- Kenntnisse von Hochschulstrukturen
- Erfahrungen mit Vorgangsbearbeitungssystemen, wie z.B. OTRS
- Erfahrungen mit Dokumentenmanagementsystemen
- Erfahrungen im Management von Telefonanlagen
- Erfahrungen in der Qualitätssicherung von Organisationsprozessen
- Erfahrungen bei der Pflege und Verwaltung von Pools von IT-Geräten

Wir bieten

- Tarifliche Vergütung inkl. Jahressonderzahlung,
- eine gute Work-Life Balance durch die Möglichkeit der variablen Arbeitszeit,
- Mitarbeiterkonditionen in diversen Einrichtungen (Mensa, Hochschulsport, Jobtickets, ...),
- 30 Tage Erholungsurlaub pro Jahr,
- eine betriebliche Altersvorsorge mit hoher Zuzahlung durch den Arbeitgeber,
- einen sicheren Arbeitsplatz beim Land sowie ein universitäres Umfeld mit seiner lebendigen, innovativen und internationalen Atmosphäre, zahlreichen Veranstaltungen sowie Weiterbildungsmöglichkeiten
- u.v.m.

Die Hochschule ist bestrebt, den Anteil von weiblichen Beschäftigten zu erhöhen und fordert deshalb entsprechend qualifizierte Frauen nachdrücklich auf, sich zu bewerben. Frauen werden bei gleichwertiger Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt berücksichtigt.

Die Hochschule setzt sich für die Beschäftigung schwerbehinderter Menschen ein. Daher werden schwerbehinderte Bewerber*innen bei entsprechender Eignung bevorzugt berücksichtigt.

Ausdrücklich begrüßen wir es, wenn sich Menschen mit Migrationshintergrund bei uns bewerben.

Aussagekräftige Bewerbungen mit allen Unterlagen richten Sie bitte **bis zum 04.10.2020** in elektronischer Form **in einer PDF-Datei** an bewerbungen@rz.uni-kiel.de.

**Rechenzentrum der
Christian-Albrechts-Universität zu Kiel
Stichwort: Benutzer-Service-Manager*in
Ludewig-Meyn-Straße 4
24118 Kiel**

Rückfragen richten Sie bitte an den Abteilungsleiter Benutzer-Service im RZ, Herrn Dr. Lars Kühnel unter Tel.: 0431/880-2770 oder kuehnel@rz.uni-kiel.de.

Auf die Vorlage von Lichtbildern/Bewerbungsfotos verzichten wir ausdrücklich und bitten daher, hiervon abzusehen.

