



Im **Regionalen Rechenzentrum (RRZ)** ist ab sofort die Stelle einer bzw. eines Tarifbeschäftigten für die

## **ABTEILUNGSLEITUNG IT-NUTZERSERVICE**

**- EGR. 15 TV-L -**

---

unbefristet und in Vollzeit zu besetzen. Die Stelle ist auch teilzeitgeeignet.

Das RRZ ist im Rahmen des kooperativen IT-Versorgungskonzepts der Universität Hamburg das Dienstleistungs- und Kompetenzzentrum für die Versorgung aller Nutzergruppen in den Bereichen E-Learning, E-Lecturing, E-Research und E-Administration mit IT-Services und IT-Methodenkompetenzen. Dazu betreibt das RRZ leistungsfähige informations-, kommunikations- und medientechnische Infrastrukturen, entsprechende Anwendungssysteme und Nutzerservices.

### **AUFGABENGEBIET:**

In der mit Besetzung der Stelle neu geschaffenen Abteilung „Service“ werden die nutzerorientierten IT-Services zusammengefasst. Hier wird der Funktionsbereich Service Desk (First-Level- und Vor-Ort-Support) realisiert, über den sämtliche IT-Services des RRZ nach dem Konzept des „Single Point of Contact“ in Anspruch genommen und Fehlersituationen gemeldet werden können. Die Abteilung „Service“ arbeitet eng mit den Abteilungen des RRZ zusammen, in denen die IT-Services operativ erbracht werden. Darüber hinaus erfolgt eine enge Kooperation mit den fakultären Strukturen des First- und Second-Level-Supports, die in Form eines Vor-Ort-Services sowie mit fachspezifischen Leistungen und Kompetenzen zur IT-Versorgung beitragen.

### **Ihre Hauptaufgaben:**

- Konzeption und übergreifendes Management der auf den IT-Nutzerservice bezogenen Strukturen, Prozesse und Projekte
- Weiterentwicklung und Qualitätsmanagement des IT-Supports sowie kontinuierliche Optimierung der Abläufe
- Koordinierung der Marketingaktivitäten, der Dokumentation am RRZ sowie der Kommunikation und der Arbeitsteilung mit den Fakultäten
- Abteilungsleitung, Personalführung und Personalverantwortung

### **EINSTELLUNGSVORAUSSETZUNG:**

Sie besitzen ein abgeschlossenes, wissenschaftliches Hochschulstudium (Universitäts-Diplom, Magister, Master) in Informatik bzw. in einer verwandten Disziplin in Verbindung mit mehrjähriger Berufserfahrung im Kontext der genannten Aufgaben.

## **ERFORDERLICHE FACHKENNTNISSE UND PERSÖNLICHE FÄHIGKEITEN:**

- IT-Service-Management (ITSM) sowie Projekt- und Prozessmanagement
- Supportkonzepte für IT-Services
- Personalführung und betriebswirtschaftliche Steuerung
- hohes Maß an Selbstständigkeit und Verantwortungsbewusstsein
- konsequentes dienstleistungsorientiertes Verhalten gegenüber Kunden
- Koordinations- und Teamfähigkeit in kooperativen Arbeitskontexten
- überdurchschnittliche Eigeninitiative und Einsatzbereitschaft
- ausgeprägte Kommunikations- und Konfliktlösungskompetenzen

## **WIR BIETEN IHNEN:**

Sie erhalten im RRZ regelmäßige Fort- und Weiterbildungsangebote, um Ihr Fachwissen und Ihre Methodenkompetenz in unterschiedlichsten Bereichen zu erweitern. In einem professionellen Team können Sie sich bei uns mit neuen Techniken und IT-Konzepten auseinandersetzen sowie sich neues Wissen aneignen.

Wir begrüßen ausdrücklich die Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund.

Schwerbehinderte und ihnen gleichgestellte behinderte Menschen haben Vorrang vor gesetzlich nicht bevorrechtigten Bewerberinnen und Bewerbern gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung.

Für Rückfragen und weitere Informationen steht Ihnen Herr Prof. Dr. Ing.-Stephan Olbrich unter der Telefonnummer 040 42838-2651 oder per E-Mail unter [stephan.olbrich@uni-hamburg.de](mailto:stephan.olbrich@uni-hamburg.de) gern zur Verfügung.

Bitte senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen unter Angabe der Kennziffer bis zum **07.02.2019** an:

**Universität Hamburg**  
**Stellenausschreibungen**  
**Kennziffer: 903/2**  
**Mittelweg 177**  
**20148 Hamburg**  
oder per E-Mail: [bewerbungen@verw.uni-hamburg.de](mailto:bewerbungen@verw.uni-hamburg.de)

Bitte beachten Sie, dass wir Bewerbungsunterlagen **nicht** zurücksenden können. Reichen Sie daher bitte keine Originale ein. Wir werden Ihre Unterlagen nach Beendigung des Verfahrens vernichten.