



Im **Regionalen Rechenzentrum (RRZ)** der **Universität Hamburg (UHH)** ist ab sofort die Stelle einer bzw. eines Tarifbeschäftigten als

## **Abteilungsleitung Service**

**- 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 Nutzerservice.

### **Ihr Aufgabengebiet:**

Die Aufgaben der Abteilung „Service“ beziehen sich auf die Erbringung von IT-Dienstleistungen im Funktionsbereich Service Desk / First-Level-Support, inklusive Vor-Ort-Support. Dieser folgt dem Konzept des „Single Point of Contact“ (SPOC), über den sämtliche IT-Services des RRZ in Anspruch genommen oder Fehlersituationen gemeldet werden können.

Der Verantwortungsbereich der Leitung der Abteilung „Service“ erfordert ein übergreifendes Management des Aufgabengebiets im Rahmen des IT-Service-Managements sowie die enge Zusammenarbeit mit den Abteilungen des RRZ, 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 ihren fachspezifischen Leistungen und Kompetenzen zur umfassenden IT-Versorgung beitragen.

Ihre Hauptaufgaben bestehen aus:

- Konzeption und übergreifendes Management der IT-Support-Strukturen
- Weiterentwicklung und Qualitätsmanagement des IT-Supports
- Koordinierung der Kommunikation und der Arbeitsteilung mit den Fakultäten
- Abteilungsleitung, Personalführung, Personalverantwortung und Koordinierung

### **Einstellungsvoraussetzungen:**

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:**

- IT-Service-Management (ITSM) sowie Projekt- und Prozessmanagement
- Supportkonzepte für IT-Services
- Personalführung und betriebswirtschaftliche Steuerung
- hochschulbezogene Strukturen und Prozesse

### Persönliche Fähigkeiten:

- Erfassung, Bewertung und Entscheidung komplexer Sachverhalte
- hohes Maß an Selbstständigkeit und Verantwortungsbewusstsein
- konsequentes dienstleistungsorientiertes Verhalten gegenüber Kunden
- Personalführungskompetenz
- Koordinations- und Teamfähigkeit in kooperativen Arbeitskontexten
- konzeptionelles, pragmatisches und strukturiertes Arbeiten
- überdurchschnittliche Eigeninitiative und Einsatzbereitschaft
- ausgeprägte Kommunikations-, Problem- und Konfliktlösungskompetenzen
- gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Sie streben nach der Möglichkeit, Ihr Fachwissen und Ihre Methodenkompetenz in unterschiedlichsten Bereichen zu erweitern, und verfügen über die Motivation, sich mit neuen Techniken und IT-Konzepten auseinanderzusetzen sowie sich neues Wissen anzueignen.

Die FHH fördert die Gleichstellung von Frauen und Männern. An der Universität Hamburg sind Frauen in der Wertigkeit (Entgeltgruppe) der hier ausgeschriebenen Stelle, gemäß Auswertung nach den Vorgaben des Hamburgischen Gleichstellungsgesetzes (HmbGleiG), unterrepräsentiert. Wir fordern Frauen daher ausdrücklich auf, sich zu bewerben. Sie werden bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung vorrangig berücksichtigt.

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 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 richten Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen **unter Angabe der Kennziffer bis zum 28.06.2018** an die:

**Universität Hamburg**  
**Stellenausschreibungen**  
**Kennziffer: 903/5**  
**Mittelweg 177**  
**20148 Hamburg**

oder per E-Mail an: [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.



Die Universität Hamburg ist zertifiziert.  
audit familiengerechte hochschule