

*Wir sind eine der jüngsten Universitäten Deutschlands und denken in Möglichkeiten statt in Grenzen. Mitten in der Ruhrmetropole entwickeln wir an 11 Fakultäten Ideen mit Zukunft. Wir sind stark in Forschung und Lehre, leben Vielfalt, fördern Potenziale und engagieren uns für eine Bildungsgerechtigkeit, die diesen Namen verdient.*

Das **Zentrum für Informations- und Mediendienste (ZIM)** mit seinen 100 Beschäftigten ist die zentrale Serviceeinrichtung für IT, Medien und Lerntechnologien, betreibt die Rechenzentren und verantwortet die Hörsaal-IT der Universität.

**Eine Mitarbeit im ZIM eröffnet Ihnen** die Zusammenarbeit mit einem hoch motivierten Team mit einer offenen und modernen Arbeitskultur, den Einstieg in eine Tätigkeit mit einem hohen Gestaltungsspielraum, ein spannendes Aufgabengebiet mit einem hohen kreativen und konzeptionellen Anteil und individuell auf Ihre berufliche Situation zugeschnittene Weiterbildungsmöglichkeiten. Darüber hinaus setzt sich das ZIM für Familienfreundlichkeit ein und bietet flexible Arbeitszeiten. So arbeiten einige unserer Mitarbeiter/innen bereits in Teilzeit, nutzen die Möglichkeit der Telearbeit oder auch der Elternzeit. Sie haben überdies die Option auf ein vergünstigtes Job Ticket. Als Tarifbeschäftigte/er profitieren Sie ferner von einer betrieblichen Altersvorsorge der VBL als Basisversicherung für eine lebenslange Betriebsrente.

Das **Zentrum für Informations- und Mediendienste (ZIM)** sucht am **Campus Duisburg** eine/n

## **Geschäftsbereichsleiter/-in Kundenservice (Entgeltgruppe 14 TV-L/Besoldungsgruppe A14 LBesO)**

Sie leiten den Geschäftsbereich Kundenservice mit ca. 28 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und übernehmen die Verantwortung für die Betreuung und konzeptionelle Weiterentwicklung des Geschäftsbereichs. Zu Ihren Aufgabenschwerpunkten gehören:

### **Ihre Aufgabenschwerpunkte:**

Leitung des Geschäftsbereichs Kundenservice und Führung des unterstellten Personals:

- Personalführung und Personalentwicklung der Mitarbeiter\*innen im Geschäftsbereich an beiden Standorten der UDE
- Vertretung des Geschäftsbereichs nach außen (Gremien, Fakultäten, zentrale Einrichtungen, Verwaltung)
- Beratung der ZIM-Leitung in Fragen des Bereichs Kundenservice
- Einbringung und Vertretung von Themen des Bereichs Kundenservice im Leitungsgremium des ZIM
- Weiterentwicklung der Ausrichtung des ZIM in Bezug auf den Bereich Kundenservice
- Verantwortung für den Bereich Kundenservice (inkl. Hotline und e-Point, PC-Service der Zentralverwaltung)
- Optimierung der ZIM-Dienstleistungserbringung für alle Kundengruppen und Sicherstellung der Kundenzufriedenheit
- Konzeptionelle Weiterentwicklung der Digitalisierungsstrategie und deren Maßnahmen an Arbeitsplätzen
- Etablierung einer Qualitätssicherung und Einführung von Arbeitsprozessen in Anlehnung an ITIL-Standards
- Sicherstellung der IT-Sicherheit der Arbeitsplätze
- Ausarbeitung von Vorlagen für Beteiligungsverfahren (LPVG)

- IT-Investitionsplanung für den Geschäftsbereich, Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen und Durchführung von Investitionsrechnungen für den zuständigen Bereich, inkl. der Planung und Controlling der Mittelflüsse des Geschäftsbereichs

### Ihr Profil:

- Sie besitzen ein mit sehr gutem Erfolg abgeschlossenes Studium (Master) der Informatik, Mathematik, Elektrotechnik, oder vergleichbare Studienabschlüsse oder ein mit sehr gutem Erfolg abgeschlossenes Studium (Bachelor/FH) und verfügen über Tätigkeiten mit gleichwertigen Fähigkeiten und Erfahrungen
- Sie besitzen mindestens 5 Jahre Berufserfahrung im IT-Bereich
- Sie verfügen über hohe analytisch-konzeptionelle Fähigkeiten
- Sie besitzen eine hohe Belastbarkeit und ein ausgeprägtes zielorientiertes Durchsetzungsvermögen
- Sie verfügen über eine ausgeprägte Kundenorientierung
- Sie besitzen Kenntnisse in der effektiven und effizienten Ausrichtung von IT-Serviceprozessen
- Sie verfügen über Projekterfahrung
- Sie verfügen über Kenntnisse der DSGVO und des LPVG
- Sie haben Erfahrung in der Umsetzung von IT-Sicherheitsrichtlinien
- Sie haben Erfahrung in der Erstellung von Anträgen

### **Allgemeines:**

Dienstort ist der Campus Duisburg. Es ist jedoch die Bereitschaft notwendig, auch am Campus Essen zu arbeiten. Hinsichtlich der Bewerbung von Beamtinnen und Beamten gilt zusätzlich das Folgende: Es müssen die allgemeinen beamtenrechtlichen Voraussetzungen der Laufbahngruppe 2, 2. Einstiegsamt (vormals: höherer Dienst) erfüllt werden. Für eine Beförderung in das Amt der Besoldungsgruppe A 14 müssen darüber hinaus die haushalts- sowie laufbahnrechtlichen Voraussetzungen vorliegen.

**Besetzungszeitpunkt:** 01.10.2019  
**Vertragsdauer:** unbefristet  
**Arbeitszeit:** 100% einer Vollzeitstelle  
**Bewerbungsfrist:** 18.09.2019

Die Universität Duisburg- Essen verfolgt das Ziel, die Vielfalt ihrer Mitglieder zu fördern und berücksichtigt die Kompetenzen, die diese z.B. aufgrund ihres Alters oder ihrer Herkunft mitbringen (s. <http://www.uni-due.de/diversity>).

Sie strebt die Erhöhung des Anteils der Frauen am wissenschaftlichen Personal an und fordert deshalb einschlägig qualifizierte Frauen nachdrücklich auf, sich zu bewerben. Frauen werden nach Maßgabe des Landesgleichstellungsgesetzes bei gleicher Qualifikation bevorzugt berücksichtigt.

Bewerbungen geeigneter Schwerbehinderter und Gleichgestellter i. S. des § 2 Abs. 3 SGB IX sind erwünscht.

Weitere Auskünfte zur Stelle erhalten Sie beim Leiter des Zentrums für Informations- und Mediendienste (ZIM), Herrn Uwe Blotevogel (Tel. 0201 183-2888, E-Mail: [uwe.blotevogel@uni-due.de](mailto:uwe.blotevogel@uni-due.de)). Allgemeine, dienstrechtliche Fragen können Sie an Herrn Klaus Döring, Tel.: 0201-183-2860 richten.

Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen richten Sie bitte unter Angabe der Kennziffer **522-19** an den

Leiter des Zentrums für Informations- und Mediendienste  
 Herrn Uwe Blotevogel, Universität Duisburg-Essen, Zentrum für Informations- und Mediendienste (ZIM)  
 Schützenbahn 70, 45127 Essen

**Bitte beachten Sie, dass Bewerbungsunterlagen nicht zurückgeschickt werden. Schnellhefter oder Bewerbungsmappen sind daher nicht erforderlich. Wenn es nicht zu einer Einstellung kommt, werden die Bewerbungsunterlagen in regelmäßigen Abständen auf datenschutzrechtlich unbedenklichem Wege vernichtet. Kosten für Vorstellungsreisen werden nicht übernommen.**



[www.uni-due.de](http://www.uni-due.de)

