



Am Zentrum für Informations- und Medientechnologie (ZIM) der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf ist zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine Stelle einer*ines

wissenschaftlichen Mitarbeiterin*Mitarbeiters (m/w/d) als Teamleiter*in der Abteilung Helpdesk

(100 %, EG 13 TV-L)

zu besetzen. Die Anstellung erfolgt unbefristet.

Das Zentrum für Informations- und Medientechnologie (ZIM) ist der zentrale Service-Provider der Heinrich-Heine-Universität (HHU). Es ist ein Dienstleistungs- und Kompetenzzentrum für alle Aspekte der digitalen Informationsversorgung und -verarbeitung, der digitalen Kommunikation und des Einsatzes digitaler Medien.

Die Abteilung Multimedia- und Anwendungssysteme des ZIM ist verantwortlich für den Betrieb und die Unterstützung bei der Nutzung der universitätsweiten Anwendungssysteme.

Die Schwerpunkte der ausgeschriebenen Stelle bildet die Teamleitung des Helpdesks. Der Helpdesk ist die zentrale Anlaufstelle und unterstützt die Anwender*innen bei der Nutzung der Anwendungssysteme und bei IT-Fragen. Daneben stellt der Helpdesk eine Geräteausleihe bereit über die Notebooks und weitere IT- und Medien-Komponenten innerhalb der Universität ausgeliehen werden können.

Ihre Aufgaben:

- Teamleitung des Helpdesk-Teams: Ablauforganisation, Arbeitsplanung und Personalführung für zzt. 9 Mitarbeitende
- Konzeption und Aufbau eines Qualitätsmanagements für den Bereich IT-Support und Verbesserung der Anwenderdokumentation
- Konzeption und Organisation oder Durchführung von Schulungen für die Mitarbeiter*innen des Helpdesks
- Prozessoptimierung im Bereich von Serviceabläufen, Aufnahme und Bewertung von Supportanforderungen und Konzeption neuer Beratungsangebote
- Mitarbeit bei der Ausrichtung und dem Betrieb des zentralen Trouble-Ticket-Systems (OTRS)
- Zusammenarbeit im Bereich Serviceunterstützung und Prozesse mit den Fakultäten, der Universitätsverwaltung sowie externen Einrichtungen und anderen Hochschulen
- Unterstützung im Bereich Software-Lizenzmanagement und bei der Berufsausbildung der Fachinformatiker

Unsere Anforderungen:

Qualifikationsprofil:

- Abgeschlossenes wissenschaftliches Hochschulstudium (M.Sc./M.A./Diplom/Magister), vorzugsweise in den Fachrichtungen Informatik, Ingenieurwissenschaften, Informationswissenschaften oder ein vergleichbarer wiss. Hochschulabschluss zusammen mit mehrjähriger Berufserfahrung im IT-Bereich
- Erfahrung mit einem serviceorientierten IT- und Mediensupport und idealerweise ITIL-Kenntnisse
- Fundierte Kenntnisse im Bereich Dokumentation
- Kenntnisse und Erfahrung in der Bereitstellung und im Betrieb von Anwendungssystemen und ein ausgeprägtes Verständnis für technische Zusammenhänge

- Kenntnisse im Prozessmanagement und idealerweise Erfahrung im Bereich Qualitätssicherung und Prozessoptimierung
- Erfahrung in der Planung und Durchführung von Projekten und idealerweise Kenntnisse im Bereich Softwarelizenzen
- Fundierte Berufserfahrung im Bereich IT-Anwenderunterstützung und wünschenswert wäre Führungserfahrung

Persönliche Voraussetzungen:

- Sie verfügen über sehr gute Deutschkenntnisse (Muttersprache oder mind. C1) und Englischkenntnisse in Wort und Schrift, eine strukturierte Arbeitsweise, Teamfähigkeit, Lernbereitschaft, ein sicheres Auftreten und ein hohes Maß an Eigeninitiative und Eigenverantwortung.
- Sie besitzen außerdem analytische und konzeptionelle Fähigkeiten, Flexibilität und Innovationsbereitschaft, Durchsetzungsfähigkeit und ein hohes Maß an Kommunikationsfähigkeit.

Die Eingruppierung erfolgt je nach Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen bis zur Entgeltgruppe 13 TV-L.

Die Beschäftigung ist grundsätzlich auch in Teilzeit möglich, sofern nicht im Einzelfall zwingende dienstliche Gründe entgegenstehen.

Die Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf strebt eine Erhöhung des Frauenanteils an. Bewerbungen von Frauen werden bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung daher bevorzugt berücksichtigt, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen. Die Heinrich-Heine-Universität vertritt das Prinzip Exzellenz durch Vielfalt. Sie hat die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet und erfolgreich am Audit „Vielfalt gestalten“ des Stifterverbandes teilgenommen. Sie ist als familiengerechte Hochschule zertifiziert und hat sich zum Ziel gesetzt, die Vielfalt ihrer Mitarbeiter*innen zu fördern. Die Bewerbung geeigneter Schwerbehinderter und gleichgestellter behinderter Menschen im Sinne des SGB IX ist erwünscht.

Ihr Ansprechpartner bei Fragen ist Herr Bert Zulauf;
E-Mail: zulauf@hhu.de.

Ihre Bewerbungsunterlagen richten Sie bitte unter Angabe der Kennziffer 145.21 – 3.1 bis zum 06.10.2021 bevorzugt in elektronischer Form an:

zim@hhu.de

oder per Post an:

Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
Informations- und
Medientechnologie (ZIM)
z. Hd. Herrn Dr.
Sebastian Manten
Universitätsstr. 1
40225 Düsseldorf



Wir bitten darum, Bewerbungsunterlagen nur in Kopien und nicht in Mappen vorzulegen, da die Unterlagen nicht zurückgesandt werden. Diese werden nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist datenschutzgerecht vernichtet.