



In der zentralen Einrichtung Leibniz Universität IT Services (LUIS) ist eine Stelle als

Abteilungsleitung (m/w/d) User-Help-Desk, Druckservice und Kundenmanagement (EntgGr. 14 TV-L, 100 %)

zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu besetzen. Die Stelle ist unbefristet.

In dieser Funktion bilden Sie die Schnittstelle zwischen den Nutzenden und den technischen Fachteams des LUIS, leiten und verantworten den weiteren ITIL-orientierten Ausbau des bestehenden User Help Desks und übernehmen die Leitung des zentralen Druckservices. Weiterhin koordinieren Sie im Bereich Kundenmanagement Anforderungen an neue und bestehende IT-Services des LUIS. Sie initiieren und begleiten Umsetzungsprojekte zur Serviceverbesserung und zur Konzeption und Implementierung neuer IT-Services.

Aufgaben

Sie übernehmen die Leitung der Abteilung mit einem Team von derzeit neun Beschäftigten, für die Sie auch die Personalverantwortung tragen. Sie vertreten Ihre Abteilung in inner- und außeruniversitären Projekten und Gremien und Ihnen obliegt die Verantwortung für den Incident-Management-Prozess nach ITIL. Die Aufgaben im Kundenmanagement umfassen die Koordination von unterschiedlichen Ansprüchen der Nutzenden im Rahmen eines Anforderungsmanagementprozesses, die Abstimmung und Dokumentation von Service-Level-Agreements sowie die Erstellung und Präsentation von Berichten in Gremien der Leibniz Universität Hannover. Sie beraten und vertreten die Geschäftsleitung und sind an der Weiterentwicklung der Leibniz Universität IT Services maßgeblich beteiligt. Organisatorische Änderungen sowie eine Änderung der Aufgabenverteilung bleiben vorbehalten.

Einstellungsvoraussetzungen

Voraussetzung für die Einstellung ist ein abgeschlossenes wissenschaftliches Hochschulstudium (Uni-Diplom oder Master) in einer IT-nahen Disziplin oder einer mathematisch-naturwissenschaftlichen Disziplin mit informations- oder kommunikationstechnischer Prägung.

Darüber hinaus verfügen Sie über Erfahrungen und Kenntnisse in der Personalführung, im IT-Projekt- und IT-Service-Management (idealerweise im ITIL-Framework). Wünschenswert sind gute Kenntnisse universitärer Strukturen.

Sie sind eine aufgeschlossene Person, die an neuen Entwicklungen im IT-Service-Management interessiert ist. Sie besitzen Personalführungskompetenz, Integrations- und Durchsetzungsfähigkeit mit sehr guten kommunikativen Fähigkeiten und handeln lösungs- und zielorientiert. Eine sehr gute Selbstorganisation und Belastbarkeit gehören ebenso zu Ihren Stärken wie Teamfähigkeit.



**Leibniz
Universität
Hannover**

Sie denken in Services und besitzen sehr gute Englischkenntnisse. Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift werden erwartet (Niveau in Anlehnung an mindestens C1).

Regelmäßige Fortbildungen helfen Ihnen, Ihre persönlichen Kompetenzen gezielt weiterzuentwickeln.

Wir bieten als Rechenzentrum der Leibniz Universität Hannover einen interessanten und abwechslungsreichen Arbeitsplatz mit einer freundlichen und wertschätzenden Atmosphäre. Für uns sind familienfreundliche flexible Arbeitszeiten und Möglichkeiten zum Homeoffice selbstverständlich. Gute Infrastruktur sowie die Herrenhäuser Gärten in unmittelbarer Nähe unterstreichen unseren attraktiven Standort, ebenso die gute Erreichbarkeit sowohl durch den öffentlichen Nahverkehr als auch mit dem Fahrrad oder PKW (Parkplätze vorhanden).

Die Leibniz Universität versteht sich als familienfreundliche Hochschule und fördert deshalb die Vereinbarung von Beruf und Familie. Der Arbeitsplatz ist für eine Besetzung mit Teilzeitkräften geeignet, sofern dieser dadurch insgesamt in vollem Umfang abgedeckt werden kann.

Die Universität hat es sich zum Ziel gesetzt, die berufliche Gleichberechtigung von Frauen und Männern besonders zu fördern. Hierzu strebt sie an, in Bereichen, in denen ein Geschlecht unterrepräsentiert ist, diese Unterrepräsentanz abzubauen. In der Entgeltgruppe der ausgeschriebenen Stelle sind Frauen unterrepräsentiert. Qualifizierte Frauen werden deshalb gebeten, sich zu bewerben. Bewerbungen von qualifizierten Männern sind ebenfalls erwünscht. Schwerbehinderte Menschen werden bei gleicher Qualifikation bevorzugt.

Für Auskünfte steht Ihnen Herr Dr. Rupp (E-Mail: bewerbung@luis.uni-hannover.de) gern zur Verfügung.

Bitte richten Sie Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen bis zum 26.05.2023 in elektronischer Form (nur PDF) an

E-Mail: bewerbung@luis.uni-hannover.de

oder postalisch an:

Gottfried Wilhelm Leibniz Universität Hannover

Leibniz Universität IT Services

Schloßwender Straße 5

30159 Hannover

<http://www.uni-hannover.de/jobs>

Informationen nach Artikel 13 DSGVO zur Erhebung personenbezogener Daten finden Sie unter <https://www.uni-hannover.de/de/datenschutzhinweis-bewerbungen/>.