

#### Ihre Ansprechpartnerin

Frau Michelle Kadansky  
Tel.: +49 (0) 241 8029116  
Fax: +49 (0) 241 80622134  
E-Mail: [verwaltung@itc.rwth-aachen.de](mailto:verwaltung@itc.rwth-aachen.de)

Ihre Bewerbung richten Sie bitte bis zum  
19.05.2019 an:

**IT Center**  
**RWTH Aachen University**  
**Michelle Kadansky**  
**Seffenter Weg 23**  
**52074 Aachen**

PDF-Online Bewerbung an:  
[verwaltung@itc.rwth-aachen.de](mailto:verwaltung@itc.rwth-aachen.de)

Bitte beachten Sie, dass Gefährdungen der Vertraulichkeit und der unbefugte Zugriff Dritter bei einer Kommunikation per unverschlüsselter E-Mail nicht ausgeschlossen werden können.

Informationen zur Erhebung personenbezogener Daten nach Artikeln 13 und 14 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) finden Sie unter <http://www.rwth-aachen.de/dsgvo-information-bewerbung>

Die RWTH ist als familiengerechte Hochschule zertifiziert. Die Stellenausschreibung richtet sich an alle Geschlechter. Im Sinne der Gleichbehandlung bitten wir Sie, auf ein Bewerbungsfoto zu verzichten. Wir wollen an der RWTH Aachen besonders die Karriere von Frauen fördern und freuen uns daher über Bewerberinnen. Frauen werden bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt berücksichtigt, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen. Bewerbungen geeigneter schwerbehinderter Menschen sind ausdrücklich erwünscht.

#### Mitarbeiter/in (w/m/d)

Im Bereich Prozess- und Qualitätsmanagement

[Stellennummer: 27270]

#### Unser Profil

Das IT Center ist eine zentrale IT-Einrichtung der RWTH, die zentrale Prozesse der Hochschule unterstützt, Basisdienste und individuelle Dienstleistungen für Hochschuleinrichtungen erbringt und den Bereich Simulation Data Science unterstützt. Zu den Kunden und Nutzern der vom IT Center erbrachten Dienste gehören Studierende, Mitarbeitende und Einrichtungen der Hochschule, aber auch andere Hochschulen und externe Forschungseinrichtungen sowie Firmen.

Die Abteilung „Service & Kommunikation“ ist unter anderem für das IT-Service-Desk (IT-SD), den Single Point of Contact des IT Centers verantwortlich. Dort werden sämtliche Anfragen (Service Requests), Störungsmeldungen (Incidents) und Änderungsanfragen (Changes) zu den IT-Diensten des IT Centers bearbeitet. Hier wird nach DIN ISO 9001:2015 mit 26 Mitarbeitenden und 5 Auszubildenden sowie ca. 20 studentischen Mitarbeitenden qualitätsgesicherter zertifizierter Service erbracht.

Des Weiteren ist die Abteilung „Service & Kommunikation“ verantwortlich für die Außendarstellung des IT Centers. Dies beinhaltet unter anderem die zielgerichtete Kunden- und Nutzeransprache über diverse Kommunikationskanäle, wie z. B. E-Mail, Blog, Webseiten und Printmedien.

Zur Optimierung und Unterstützung der abteilungsinternen Prozesse in den Bereichen Support und Außendarstellung suchen wir Sie zur Verstärkung.

#### Tätigkeiten

Ihre Aufgaben innerhalb der Abteilung umfassen:

- Anwendung von Qualitäts- und Prozessmanagementmethoden zur Unterstützung der abteilungsinternen Prozesse
- Unterstützung bei der Analyse und Optimierung der bestehenden Qualitätsmanagementprozesse sowie Konzeptionierung und Einführung von neuen Qualitätsmanagementprozessen
- Unterstützung bei der Identifikation und Entwicklung von Messgrößen sowie deren Erfassung in den Reportingstrukturen der Abteilung „Service & Kommunikation“ und des IT Centers
- Mitwirkung bei der Konzeption und Organisation von innovativen und interaktiven Schulungen sowie der Erstellung von
- Dokumentationsmaterialien bezogen auf die IT Dienste des IT Centers
- Erarbeitung von Endanwenderdokumentationen in deutscher und englischer Sprache
- Erfassung, Dokumentation und Aufbereitung von Nutzerproblemen und Erarbeitung von zielgruppenspezifischen Lösungen
- Unterstützung bei Abstimmungsgesprächen mit den Fachabteilungen und Aufbereitung relevanter Informationen für den 1st-Level
- Support sowie
- Beantwortung von Kundenanfragen, wie beispielsweise die Annahme, Bearbeitung und ggf. korrekte Weiterleitung an die jeweiligen
- Fachabteilungen

Sie arbeiten dabei in unserem dynamischen Team aus Mitarbeitenden und studentischen Hilfskräften.

#### Ihre Ansprechpartnerin

Frau Michelle Kadansky  
Tel.: +49 (0) 241 8029116  
Fax: +49 (0) 241 80622134  
E-Mail: [verwaltung@itc.rwth-aachen.de](mailto:verwaltung@itc.rwth-aachen.de)

Ihre Bewerbung richten Sie bitte bis zum  
19.05.2019 an:

**IT Center**  
**RWTH Aachen University**  
**Michelle Kadansky**  
**Seffenter Weg 23**  
**52074 Aachen**

PDF-Online Bewerbung an:  
[verwaltung@itc.rwth-aachen.de](mailto:verwaltung@itc.rwth-aachen.de)

Bitte beachten Sie, dass Gefährdungen der Vertraulichkeit und der unbefugte Zugriff Dritter bei einer Kommunikation per unverschlüsselter E-Mail nicht ausgeschlossen werden können.

Informationen zur Erhebung personenbezogener Daten nach Artikeln 13 und 14 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO) finden Sie unter <http://www.rwth-aachen.de/dsgvo-information-bewerbung>

Die RWTH ist als familiengerechte Hochschule zertifiziert. Die Stellenausschreibung richtet sich an alle Geschlechter. Im Sinne der Gleichbehandlung bitten wir Sie, auf ein Bewerbungsfoto zu verzichten. Wir wollen an der RWTH Aachen besonders die Karriere von Frauen fördern und freuen uns daher über Bewerberinnen. Frauen werden bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt berücksichtigt, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen. Bewerbungen geeigneter schwerbehinderter Menschen sind ausdrücklich erwünscht.

## Mitarbeiter/in (w/m/d)

Im Bereich Prozess- und Qualitätsmanagement  
[Stellennummer: 27270]

### Ihr Profil

Sie verfügen über eine erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung vorzugsweise im Bereich Kommunikation und Technik (beispielsweise IT-Systemkaufmann/-frau) sowie erste Erfahrungen im Prozess- und Qualitätsmanagement.

Sie bringen darüber hinaus folgende Eigenschaften mit:

- Ihr ausgeprägtes (IT-)Prozessverständnis unterstützt Sie dabei, bestehende Prozesse zu analysieren und zu optimieren, beziehungsweise diese neu aufzustellen
- Der Umgang mit modernen Prozess- und Wissensmanagementtools ist Ihnen nicht unbekannt
- Sie arbeiten strukturiert, organisiert und verlässlich
- Sie haben bereits erste Erfahrungen im Bereich des (IT-)Anwender-/Kundensupports oder der (IT-)Anwender-/Kundenberatung
- Sie haben Spaß daran, aktiv bei der Erstellung von Anwenderdokumentationen und Schulungsunterlagen mitzuwirken
- Neben Ihrer ausgeprägten Kommunikationsfähigkeit besitzen Sie eine hohe soziale Kompetenz und handeln kunden- und serviceorientiert
- Sie verfügen über fließende Deutsch- und gute Englischkenntnisse
- Sie haben Spaß an der Arbeit im IT-Bereich, bringen bereits gute IT-Kenntnisse mit oder sind bereit sich diese anzueignen

Teamfähigkeit, hohe Motivation und Engagement sowie Belastbarkeit runden Ihr Profil ab.

### Unser Angebot

Wir bieten:

- Interessante und abwechslungsreiche Aufgaben
- Betreute und professionelle Einarbeitung
- Dynamische Arbeitszeiten

Die Einstellung erfolgt im Beschäftigtenverhältnis. Die Stelle ist zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu besetzen und befristet auf 2 Jahre, es handelt sich um eine Vollzeitstelle. Bewertet ist diese mit EG 9 TV-L (sog. bisherige „kleine EG 9“ bzw. künftige 9a TV-L).