

Ihre Ansprechpartnerin

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

Ihre Bewerbung richten Sie bitte bis zum
26.05.2019 an:

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

PDF-Online Bewerbung an:
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.

Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in (w/m/d)

Im Bereich Anwenderschulungen und Dokumentation für RWTHonline [Stellennummer: 27289]

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 zertifizierter qualitätsgesicherter Service erbracht. Das IT-ServiceDesk ist die erste Anlaufstelle bei Fragen bezüglich RWTHonline.

Wir suchen Verstärkung für die Gruppe „Wissensmanagement & Prozesse“ zur Weiterentwicklung des qualitätsgesicherten Supports, der Konzeption von Anwenderschulungen und Dokumentation bezogen auf RWTHonline.

In der Gruppe „Wissensmanagement & Prozesse“ werden Standards erarbeitet und in bestehende Prozesse integriert sowie Möglichkeiten zur Verbesserung der Customer Experience identifiziert und umgesetzt.

Tätigkeiten

Ihre Aufgaben innerhalb der Gruppe „Wissensmanagement & Prozesse“ umfassen:

- Konzeptionierung und Durchführungen von innovativen und interaktiven Schulungen für die Mitarbeitenden der Abteilung Service & Kommunikation bezogen auf das neue Campus-Management-System RWTHonline
- Weiterentwicklung der Anwenderbetreuung und Konzeptionierung einer anwenderzentrierten Dokumentation auf deutscher und englischer Sprache, dies beinhaltet u.a. Evaluierung und Konzeptionierung von neuen Wissensmanagementplattformen und Nutzerbedürfniserfassungsplattformen
- Proaktive Erfassung, Dokumentation und Aufbereitung von Nutzerproblemen und Erarbeitung von Lösungen bezogen auf RWTHonline. Dazu zählen FAQs (Frequently Asked Questions), Anleitungen für die Nutzenden von RWTHonline, „Best Practice“ Beschreibungen
- Teilnahme und Vorträge auf nationalen Veranstaltungen zu dem Thema Campus-Management-System
- Kooperative Zusammenarbeit mit Einrichtungen der zentralen Hochschulverwaltung und den Fakultäten thematisch bezogen auf die Kommunikation, Dokumentation, Anwenderschulungen sowie Supportstrukturen für RWTHonline
- 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

Ihre Bewerbung richten Sie bitte bis zum
26.05.2019 an:

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

PDF-Online Bewerbung an:
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.

Wissenschaftliche/r Mitarbeiter/in (w/m/d)

Im Bereich Anwenderschulungen und Dokumentation für RWTHonline [Stellennummer: 27289]

Ihr Profil

Sie verfügen über ein abgeschlossenes Hochschulstudium im Bereich der Kommunikationswissenschaften oder in einem vergleichbaren Bereich und haben ein ausgeprägtes Verständnis für Kundenanliegen. Des Weiteren besitzen Sie ein ausgeprägtes technisches Verständnis und beherrschen qualitätssichernde Methoden.

Sie haben Spaß daran, neue und innovative Anwenderdokumentationen sowie Support- und Schulungsmethoden zu konzipieren, deren Umsetzung zu begleiten und anschließend zu evaluieren. Dazu nutzen Sie Ihre Erfahrungen aus Projekten, die Sie bereits erfolgreich geleitet und evaluiert haben.

Idealerweise haben Sie bereits grundlegende Kenntnisse über Campus Management Systeme und der Begriff Student-Lifecycle ist kein Fremdwort für Sie.

Sie sind verlässlich, verantwortungsbewusst und motiviert in unserem Team mitzuwirken.

Soziale Kompetenz, Teamfähigkeit und Engagement 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. Eine Promotionsmöglichkeit besteht nicht. Die Stelle ist bewertet mit EG 13 TV-L.