



**TECHNISCHE  
UNIVERSITÄT  
DRESDEN**

**DRESDEN  
concept**



Am **Zentrum für Informationsdienste und Hochleistungsrechnen** ist ab **sofort** eine Stelle als

### **Leiter/in des Service Desk**

(bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen E 12 TV-L)

zunächst bis zum 28.06.2017 in Mutterschutzvertretung mit der Option auf Verlängerung für die Dauer der Elternzeit zu besetzen.

**Aufgaben:** Leitung und Verwaltung des Service Desk mit Annahme, Erfassung, Klassifizierung und Bearbeitung der eingehenden Anfragen inkl. Eskalation an die nachgelagerten Supportgruppen; Aufbau, Pflege und Erweiterung von Kundenbeziehungen; Ausbau des Wissensmanagements im Service Desk und Einwerbung von neuem Wissen bei den Service Ownern; fachliche Schulung und Anleitung der Service-Desk-Mitarbeiter/innen; Qualitätskontrolle der erbrachten Dienstleistungen (inkl. Reporting); Personal- und Ressourceneinsatzplanung.

**Voraussetzungen:** HSA in Informatik, Wirtschaftsinformatik oder geeigneten Ingenieur- oder Naturwissenschaften, u. U. auch mehrjährige einschlägige Berufserfahrung im Call-Center-Management; Erfahrungen im IT-Service-Management oder vergleichbaren Gebieten; breites IT-Basiswissen; gute Englischkenntnisse; Verantwortungsbereitschaft, Entscheidungsfreudigkeit, eine ausgeprägte Teamfähigkeit sowie ein hohes Maß an Serviceorientierung; gutes Abstraktionsvermögen und die Fähigkeit, schnell Zusammenhänge und Strukturen zu erkennen; konstruktive und zielführende Kommunikation mit Personengruppen aus verschiedensten Gebieten mit unterschiedlichem technischen Wissensstand. Erwünscht sind ITIL-Zertifizierung mindestens auf Foundation-Niveau sowie Erfahrungen auf dem Gebiet Kundenmanagement.

Wir bieten Ihnen ein angenehmes, unkompliziertes Arbeitsklima in einem engagierten Team. Die TU Dresden will die berufliche Gleichberechtigung von Männern und Frauen fördern und fordert deshalb Frauen ausdrücklich auf, sich zu bewerben. Bewerbungen von Menschen mit Behinderungen sind besonders willkommen.

Bewerbungen mit den üblichen Unterlagen richten Sie bitte bis zum **11.04.2017** (es gilt der Poststempel der ZPS der TU Dresden) an: **TU Dresden, Zentrum für Informationsdienste und Hochleistungsrechnen, Herrn Prof. Dr. Wolfgang E. Nagel, 01062 Dresden** oder als eine PDF-Datei in elektronisch signierter und verschlüsselter Form an **zih@tu-dresden.de**. Ihre Bewerbungsunterlagen werden nicht zurückgesandt, bitte reichen Sie nur Kopien ein. Vorstellungskosten werden nicht übernommen.