

Am **Regionalen Rechenzentrum (RRZK) der Universität zu Köln** ist zum 01.10.2017 eine Stelle als

## Support-Koordinator/in

in Vollzeit zu besetzen. Die Stelle ist unbefristet und kann zur Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf auch in Teilzeit besetzt werden. Sofern die tariflichen Voraussetzungen vorliegen, richtet sich die Vergütung nach der Entgeltgruppe 10 TV-L.

Die Universität zu Köln ist eine der größten deutschen Universitäten. Das Regionale Rechenzentrum (RRZK) ist eine zentrale Einrichtung der Universität zu Köln, das als Dienstleistungs- und Kompetenzzentrum technische und wissenschaftliche Zusammenarbeit auf Landes-, Bundes- sowie internationaler Ebene anstrebt.

### Ihre Aufgaben:

- Koordination und Organisation des Einsatzes der Hilfskräfte im RRZK-Helpdesk
- Weiterentwicklung und Qualitätsverbesserung des 1st-Level-Supports in Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen des RRZK
- Übertragung von vorhandenem und erworbenem Wissen in interne und externe Dokumentation mit dem Ziel des nachhaltigen Know-How-Aufbaus für den gesamten Support bzw. der deutlich verbesserten Self-Service-Möglichkeiten für die Benutzer/innen
- Administration von Accounts und Zugangsberechtigungen sowie der Zertifizierungsstelle der Universität
- Repräsentation des RRZK auf Einführungsveranstaltungen

### Ihr Profil:

- Abgeschlossenes Diplom (FH)- oder Bachelor-Studium im Bereich IT oder gleichwertige Fähigkeiten und Erfahrungen
- Mehrjährige Erfahrung in der Organisation und Durchführung von Kundensupport
- Sehr gute Fähigkeiten und Kenntnisse im Bereich (webbasierte) Dokumentation und CMS-Redaktion, die auch anhand von aussagekräftigen Beispielen nachweisbar sind
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit und Konfliktlösungskompetenzen
- Eigeninitiative, Fähigkeit zum selbständigen und innovativen Arbeiten sowie verhandlungssicheres Auftreten
- Teamfähigkeit, Sorgfalt und Zuverlässigkeit

Die Universität zu Köln setzt sich für Diversität, Perspektivenvielfalt und Chancengerechtigkeit ein. Bewerbungen von Menschen mit Schwerbehinderung und ihnen Gleichgestellte sind besonders willkommen. Menschen mit Schwerbehinderung werden bei gleicher Eignung bevorzugt. Bewerbungen von Frauen sind ausdrücklich erwünscht. Frauen werden bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung bevorzugt berücksichtigt, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen.

Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen senden Sie bitte in elektronischer Form (zusammengefasst in einer pdf-Datei) **bis zum 30.06.2017** an: [patrick.holz@uni-koeln.de](mailto:patrick.holz@uni-koeln.de)

Für Auskünfte und Rückfragen steht Ihnen Herr Patrick Holz (Tel. 0221/470-89551 oder via Mail) gerne zur Verfügung.