

An der TU Dresden soll ein Service Desk als First-Level-Support für allgemeine IT-Nutzeranfragen sowie für Anfragen zu den sich aktuell im Aufbau befindlichen SAP- und SLM-Systemen eingeführt werden. Dabei orientieren sich die IT-Dienste an den Service-Support-Prozessen der IT Infrastructure Library.

Ab **sofort** ist die Stelle eines/r

Leiters/-in des Service Desks (TV-L)

zu besetzen.

Aufgaben: Aufbau, Optimierung und Weiterentwicklung eines zentralen Service Desks an der TU Dresden; verantwortliche Leitung und Organisation des Service Desks mit Annahme, Erfassung, Klassifizierung und Bearbeitung der eingehenden Anfragen inkl. Eskalation an die nachgelagerten Supportgruppen; Aufbau, Pflege und Erweiterung von Kundenbeziehungen; fachliche Schulung und Anleitung der Service-Desk-Mitarbeiter; Qualitätskontrolle der erbrachten Dienstleistungen (inkl. Reporting); Personal- und Ressourceneinsatzplanung.

Voraussetzungen: HSA in Informatik, Wirtschaftswissenschaften oder geeigneten Ingenieur- und Naturwissenschaften; Erfahrungen im IT-Servicemanagement oder vergleichbaren Bereichen; breites IT-Basiswissen und gute Englischkenntnisse; selbstständige, strukturierte und zielorientierte Arbeitsweise; hervorragende Kommunikationsfähigkeit sowie ein hohes Maß an Serviceorientierung; Verantwortungsbereitschaft und Entscheidungsfreudigkeit. Erwünscht sind Führungserfahrungen, eine ITIL-Zertifizierung mindestens auf Foundation-Niveau, Erfahrungen in der Verhandlung und Betreuung von Dienstleistungsverträgen (bevorzugt im öffentlichen Sektor) sowie im Bereich Kundenmanagement. SAP- und/oder CampusNet-Know-how sind von Vorteil.

Frauen sind ausdrücklich zur Bewerbung aufgefordert. Selbiges gilt auch für Menschen mit Behinderungen.

Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen und frankiertem Rückumschlag richten Sie bitte bis zum **31.01.2013** (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 in elektronisch signierter und verschlüsselter Form an **zih@tu-dresden.de**.