



*Die Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt (KU) ist eine vom Freistaat Bayern anerkannte nichtstaatliche Universität in kirchlicher Trägerschaft. Exzellente Forschung, internationale Ausrichtung, hervorragende Lehre und ideale Studienbedingungen zeichnen uns aus. An acht Fakultäten steht unseren 5000 Studierenden ein breites Fächerspektrum offen. Wir beschäftigen 900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unterschiedlicher konfessioneller und weltanschaulicher Prägung. Auf der Grundlage einer christlichen Sicht des Menschen steht die KU als engagierte Universität für eine Wissenschafts- und Bildungskultur der Verantwortlichkeit.*

An unserem Universitätsrechenzentrum ist in der Abteilung Support und Einkauf zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine Vollzeitstelle als

### **Leiter (m/w/d) KU.ServiceDesk-IT und Support**

unbefristet zu besetzen. Dienort ist Ingolstadt. Je nach Qualifikation und dem daraus resultierenden Aufgabenzuschnitt ist diese Stelle tarifrechtlich bis Entgeltgruppe 11 TV-L bewertet.

Das Universitätsrechenzentrum (URZ) ist zentraler IT-Dienstleister der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt (KU). Der KU.ServiceDesk-IT ist innerhalb des URZ die zentrale Anlaufstelle im First-Level-IT-Support. Er wird von engagierten studentischen Hilfskräften (SHKs) getragen, die Anfragen persönlich, telefonisch oder per Ticket entgegennehmen, qualifizieren und selbst erledigen oder an den Second-Level-Support im Hause weiterleiten. Als Leitung sind Sie für den Betrieb und die Weiterentwicklung des ServiceDesks verantwortlich, außerdem für den Second-Level-PC-Support in Ingolstadt.

#### **Ihre Aufgaben**

- Koordinierung der Arbeit des ServiceDesks u. a. durch regelmäßige Treffen mit den SHKs an beiden KU-Standorten und Verantwortung für die Dienstpläne
- Anwerbung und Einarbeitung sowie fortlaufende Schulung aller neuen SHKs, ggf. mit Unterstützung der Fachkollegen und -kolleginnen
- Analyse von Vorfällen und Anwenderproblemen und Mitwirkung an einer Verbesserung des IT-Dienstportfolios, der IT-Dokumentation sowie der Informationssicherheit
- Sicherstellung der Anwendung zeitgemäßer Arbeitsmethoden im ServiceDesk und Organisation der Zuarbeit der SHKs bei ausgewählten IT-Projekten sowie im Wissensmanagement
- Verantwortung (als Mitglied eines standortübergreifenden Teams) am Standort Ingolstadt für die Auslieferung, Konfiguration und Betreuung der Arbeitsplatz-IT-Ausstattungen
- Beratung von Nutzern, u. a. zu Beschaffungswünschen, Eintragungen neuer Endgeräte in AD, DHCP- und DNS-Server sowie Second-Level-Support

#### **Ihr Profil**

- Abschluss eines für die IT einschlägigen Studiums oder gleichwertige Berufserfahrungen
- möglichst breites Fachwissen in supportrelevanten IT-Bereichen (u. a. Windows/Mac-Arbeitsplätze mit Microsoft Office, Android/iOS, WLAN, VPN und Webplattformen, Active Directory, DHCP/DNS)
- idealerweise bereits Erfahrungen im First- und/oder Second-Level-Support, Schulungsbereich sowie in der Führung von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen
- sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift, gute Englischkenntnisse
- analytische und strukturierte Vorgehensweise, hohe Verantwortungs- und Leistungsbereitschaft, Ziel- und Kundenorientierung sowie Sozialkompetenz

## Unser Angebot

- langfristiger, attraktiver und teamorientierter Arbeitsplatz in einem vielseitigen universitären Umfeld
- umfassende Einarbeitung und Weiterbildung sowie überregionale Vernetzung und Entwicklungsperspektiven
- flexible Arbeitszeiten im Rahmen unserer Gleitzeitregelung mit der Möglichkeit zur Telearbeit
- breit gefächerte interne und externe Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Fürsorge- und Sozialleistungen des öffentlichen Dienstes

## Ihre Bewerbung

Bitte richten Sie Ihre aussagekräftige Bewerbung mit den üblichen Unterlagen unter Angabe des Stichworts „URZ-2022-SD“ bis 12.12.2022 per E-Mail über [urz-bewerbungen@ku.de](mailto:urz-bewerbungen@ku.de) an den Leiter des Universitätsrechenzentrums, Herrn Dr. Nils Blümer (bitte alle Unterlagen in einer PDF-Datei). Ihre Fragen beantwortet gerne der Abteilungsleiter, Herr Leonhard Hüttinger, telefonisch unter 08421 93-21333 oder per E-Mail über [leonhard.huettinger@ku.de](mailto:leonhard.huettinger@ku.de). Die Auswahlgespräche finden voraussichtlich im Januar 2023 statt. Eingereichte Bewerbungsunterlagen werden nach Abschluss des Einstellungsverfahrens unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen vernichtet.

Alle Beschäftigten sind verpflichtet, Wesen und Auftrag der KU anzuerkennen, wie sie im Leitbild und in der Stiftungsverfassung festgelegt sind. Wir bitten um auch in dieser Hinsicht aussagekräftige Bewerbungen.

Die KU fördert die Gleichstellung (m/w/d) und setzt sich für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ein. Schwerbehinderte Personen (m/w/d) werden bei im Wesentlichen gleicher Eignung vorrangig berücksichtigt.