



In der Serviceeinrichtung BOKU-IT, Abteilung Customer Services kommt es zur Besetzung einer Stelle als:

## **Leitung IT-Service Group**

(Kennzahl 06)

Beschäftigungsausmaß: 40 Wochenstunden

Dauer des Dienstverhältnisses: ab Februar 2021 – unbefristet

Arbeitsort: 1190 Wien

Einstufung gem. Univ.-KV, Verwendungsgruppe: IVb

Bruttomonatsgehalt (abhängig von der anrechenbaren Vorerfahrung) mind.: € 2.971,50 (14x jährlich, zusätzlich bieten wir ein attraktives Personalentwicklungsprogramm und umfassende Sozialleistungen)

### **Unsere Mission**

Als zentraler IT-Serviceanbieter der Universität für Bodenkultur Wien (BOKU) entwickeln und betreiben wir maßgeschneiderte Lösungen für unsere Universität. Wir gestalten Services und Prozesse proaktiv und implementieren Lösungen unter Verwendung aktueller Methoden und Technologien. Wir beraten alle Angehörigen der BOKU im Bereich IT und unterstützen sie bei der Nutzung unseres Serviceangebots. Das ist unser Beitrag zur Arbeit für eine nachhaltige, zukunftsorientierte Nutzung und Sicherung der natürlichen Lebensgrundlagen.

### **Wir suchen:**

Wenn Sie uns als Mitglied eines dynamischen IT-Teams dabei unterstützen möchten, den IT-Servicebereich gemeinsam mit Ihrem Team der IT-Service Group im Haus weiter auszubauen und unsere Kund\*innen dabei zu unterstützen, ihren Mehrwert aus der Nutzung von IT-Service und Technologie zu vergrößern, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung

### **Ihre Aufgaben**

- Leitung und Ausbau einer wachsenden Gruppe von Supportmitarbeiter\*innen im IT Service Bereich (derzeit 9 Personen), die an unterschiedlichen Standorten tätig sind und dort auch im daily business weitgehend selbstständig agieren
- Gestaltung der strategischen und inhaltlichen Ausrichtung in Absprache mit der BOKU-IT
- Mitwirkung am Ausbau des BOKUweiten Endpointmanagement Systems
- Technisch/operative Mitwirkung im IT-Supportgeschehen
  - Eskalationsmanagement
  - Technisches Troubleshooting
  - VIP-Support

### **Erwünschte Qualifikationen**

- Facheinschlägiges Studium und/oder vergleichbare Qualifikation/Praxis im IT-Bereich
- Fundierte Berufserfahrung im Enterprise-IT-Support
- Ausgeprägte Kenntnisse in der Wartung von Endgeräten auf MS Windows, MacOS
- Analytische Fähigkeiten zwecks Fehleranalyse und -behebung
- Hohe Belastbarkeit
- Sehr gutes Gespür für Kommunikationsprozesse

- ☛ Freude am Umgang mit Kund\*innen
- ☛ Team-Player\*in mit Eigeninitiative und Verantwortungsgefühl
- ☛ Sehr gute Englischkenntnisse
- ☛ Von Vorteil:
  - Erfahrung in der Gestaltung von Serviceprozessen
  - Erfahrung in der Führung von Mitarbeiter\*innen
  - Erfahrung im universitären Kontext

Erscheinungstermin: 13.01.2021

Bewerbungsfrist: 03.02.2021

Die BOKU strebt eine Erhöhung des Frauenanteils an und fordert daher qualifizierte Frauen ausdrücklich zur Bewerbung auf. Bewerberinnen, die gleich geeignet sind wie der bestgeeignete Mitbewerber, werden vorrangig aufgenommen, sofern nicht in der Person eines Mitbewerbers liegende Gründe überwiegen.

Menschen mit Behinderung und entsprechender Qualifikationen werden ausdrücklich zur Bewerbung aufgefordert.

Wir freuen uns über Ihre Bewerbung inkl. Motivationsschreiben und Lebenslauf an das Personalmanagement, **Kennzahl 06**, der Universität für Bodenkultur, Peter-Jordan-Straße 70, 1190 Wien; E-Mail: [kerstin.buchmueller@boku.ac.at](mailto:kerstin.buchmueller@boku.ac.at); **Bitte Kennzahl unbedingt anführen!**

Die Bewerber\*innen haben keinen Anspruch auf Abgeltung aufgelaufener Reise- und Aufenthaltskosten, die aus Anlass des Aufnahmeverfahrens entstanden sind.

**[www.boku.ac.at](http://www.boku.ac.at)**