

Das Deutsche Institut für Internationale Pädagogische Forschung (DIPF) ist ein von Bund und Ländern gefördertes nationales Zentrum für Bildungsforschung und Bildungsinformation. Das DIPF ist Mitglied der Leibniz-Gemeinschaft. Das Zentrum für technologiebasiertes Assessment (TBA) am DIPF ist ein international renommierter interdisziplinärer Arbeitsbereich für Forschung und Entwicklung im Bereich technologiebasierten Assessments. Das TBA-Zentrum dient als Servicestruktur für die empirische Bildungsforschung in ganz Deutschland und ist in internationale Forschungs- und Anwendungsprojekte eingebunden.

Für das Projekt „BKE-Berufliche Kompetenzen erkennen“ sucht das TBA-Zentrum zur Erweiterung seines Teams zum nächstmöglichen Zeitpunkt für die Dauer von zwei Jahren

### **eine Mitarbeiterin / einen Mitarbeiter zur Leitung des BKE-Supportteams (Vollzeit, Vergütung nach EG 11 TV-H\*)**

für seinen Dienstort Frankfurt am Main. Eine Verlängerung um zwei weitere Jahre ist vorbehaltlich der Mittelbewilligung vorgesehen.

#### **Ihre Aufgaben:**

- Leitung und Einsatzplanung des Supportteams, das für den 2nd-Level -Support (telefonisch und per Ticketsystem) einer bundesweit eingesetzten Assessment-Software verantwortlich ist
- Gestaltung und Weiterentwicklung von Arbeitsprozessen innerhalb des Projekt-Supportteams sowie der Kommunikation zu Nutzern/-innen und zur Projekt-IT
- Planung und Umsetzung der Supportaufgaben inklusive Qualitätssicherung der Behandlung von Supportfällen
- Monitoring und Reporting des Supportaufkommens (Einhaltung von Reaktions- und Lösungszeiten etc.)
- Erstellung und Anpassung einer (Online-)Dokumentation und eines Hilfesystems (u.a. FAQ)
- Vorbereitung und Durchführung von Schulungen für Nutzer/-innen
- Enge Zusammenarbeit mit der Projektleitung in allen Supportfragen

#### **Voraussetzungen sind:**

- Ein erfolgreich abgeschlossenes Studium (Bachelor)
- Praktische Erfahrung in der Projektassistenz
- Erste Erfahrungen im Bereich Projektmanagement/Projektkoordination und im Bereich technischer Support
- Gute Präsentations- und Kommunikationsfähigkeiten
- Anwendungssichere Kenntnisse in MS Office und einer Projektmanagement-Software (vorzugsweise Redmine)
- Grundlegende kaufmännische Fähigkeiten
- Technische Orientierung oder Begabung sowie Kenntnisse von Assessment-Software
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift
- Fähigkeit zu interdisziplinärer Zusammenarbeit, Team- sowie Kommunikationsfähigkeit



# DIPF

Bildungsforschung  
und Bildungsinformation

Wir bieten Ihnen ein anspruchsvolles und herausforderndes Arbeitsumfeld, einen modernen Arbeitsplatz, gute Voraussetzungen für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, ein angenehmes Betriebsklima sowie Entwicklungsperspektiven.

Bewerbungen von Frauen sind besonders erwünscht. Teilzeitbeschäftigung ist unter Berücksichtigung dienstlicher Belange grundsätzlich möglich. Schwerbehinderte Menschen werden bei gleicher Eignung besonders berücksichtigt.

Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen senden Sie bitte bevorzugt in elektronischer Form, zusammengefasst in einem pdf-Dokument und unter Angabe der Referenz-Nr. IZB 2017-14 bis zum 26.09.2017 an Dr. Paul Libbrecht, bewerbung-izb@dipf.de, Postfach 900270, 60442 Frankfurt am Main. Nähere Auskünfte erteilt Ihnen gerne: Paul Libbrecht, Tel.069-24708-811, Paul.Libbrecht@dipf.de.

\* Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst des Landes Hessen

