



Supportmanager (w/m/d)

Die **Max Planck Digital Library (MPDL)** in München ist eine zentrale Einrichtung der Max-Planck-Gesellschaft zur Förderung der Wissenschaften e. V. (MPG) und unterstützt Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler in gegenwärtig 84 Instituten und Forschungsstellen im In- und Ausland.

Aufgabe der in 2018 gegründeten Software Licensing Group ist die effiziente, ökonomische und unkomplizierte Bereitstellung von Software und Online-Services für die gesamte Max-Planck-Gesellschaft. In enger Abstimmung mit den Instituten wollen wir eine optimale Softwareversorgung überall dort erreichen, wo übergreifender Bedarf an Tools und Anwendungen besteht. Neben proprietärer spielt Open Source Software hierbei eine wichtige Rolle. Für unser Team suchen wir ab sofort einen **Supportmanager (w/m/d)**.

Ihre Aufgaben

- Sie betreuen und organisieren den 1.-Level-Support für eine stetig wachsende Zahl von Verträgen und Produkten. Hierzu gehören:
 - Kategorisieren, Priorisieren, Bearbeiten und Beantworten von lizentechnischen Anfragen per Mail und per Telefon
 - Betreuung unterschiedlicher Lizenzverwaltungsportale und -tools
- Sie arbeiten eng mit den Lizenzmanagern zusammen und unterstützen diese bei der Community-Arbeit (z.B. Bedarfserhebungen)
- Sie überprüfen das Supportkonzept und passen es bedarfsgerecht an
- Sie nutzen die unterstützende Infrastruktur effizient und entwickeln Ideen für deren Ausbau und Anpassung
- Sie organisieren allein oder im Team Workshops, Schulungen und Informationsveranstaltungen
- In engem Austausch mit Ihren Teamkolleginnen arbeiten Sie kontinuierlich an der Verbesserung und Erweiterung des Serviceangebots

Ihr Profil

- Sie bringen ein abgeschlossenes (Fach-)Hochschulstudium (Bachelor, Diplom) oder eine vergleichbare Qualifikation mit
- Sie sind äußerst serviceorientiert und haben Spaß an ergebnisorientierter Kommunikation mit einer Vielzahl von internen und externen Stakeholdern (IT-Teams, Wissenschaftler, Verwaltungskollegen, Anbieter, Gremien, Interessierte)
- Sie haben einen hohen Qualitätsanspruch
- Sie optimieren Ihre Arbeitsabläufe durch sinnvollen und effizienten Technikeinsatz
- Sie arbeiten ebenso gern selbständig, wie auch im Team
- Sie sind flexibel, lösungsorientiert und verantwortungsbewusst
- Ihre Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift sind sehr gut

Unser Angebot

Wir bieten eine interessante und verantwortungsvolle Tätigkeit mit fachlichen Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten. Die Tätigkeit ist ab sofort zu besetzen und zunächst auf 2 Jahre befristet. Anstellung, Sozialleistungen und Vergütung richten sich nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TVöD-Bund); je nach Qualifikation ist eine Eingruppierung bis E 11 möglich.

Wir legen in unserer Einrichtung großen Wert auf die flexible Gestaltung der Arbeitsbedingungen und auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Die Max-Planck-Gesellschaft strebt nach Geschlechtergerechtigkeit und Vielfalt. Wir begrüßen Bewerbungen jedes Hintergrunds. Die Max-Planck-Gesellschaft hat sich zum Ziel gesetzt mehr schwerbehinderte Menschen zu beschäftigen. Bewerbungen Schwerbehinderter sind ausdrücklich erwünscht.

Interesse geweckt? Dann senden Sie Ihre Bewerbung mit den üblichen Unterlagen vorzugsweise per Email in einer einzelnen PDF-Datei (inkl. Anschreiben) unter Angabe der Kennziffer **06-20** an: hr@mpdl.mpg.de