



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 Wissenschaftler/innen in gegenwärtig 84 Instituten und Forschungsstellen im In- und Ausland. Die Aufgabe des Bereichs Information ist die Grundversorgung der Max-Planck-Institute mit elektronischen Zeitschriften, eBooks, Fachdatenbanken und Open Access Publikationsdienstleistungen.

Für den Bereich Information suchen wir ab sofort einen **Supportmanager (w/m/d)**.

Ihre Aufgaben

- Abwicklung eingehender Anfragen von Einrichtungen und Nutzern, inkl. dem Führen von FAQ-Listen und der Organisation der gemeinsamen Email-Ablage
- Nachverfolgung und Eskalation von Supportmeldungen
- Koordination und Erledigung von operativen Aufgaben, z.B. Durchführung von Datenabgleichen und kontinuierliche Pflege des Datenbestands
- Erarbeitung und Dokumentation von neuen Arbeitsprozessen
- Unterstützung von Kommunikations- und Schulungsaktivitäten
- Kontakt zu Anbietern

Ihr Profil

- Hohe Kunden- und Serviceorientierung
- Sorgfältiger Arbeitsstil und Freude an komplexen Herausforderungen
- Eigenverantwortung, Teamfähigkeit und Kommunikationsstärke
- Erfahrung im wissenschaftlichen Informationswesen oder im Supportbereich wünschenswert
- Gute allgemeine PC-Kenntnisse, sicherer Umgang mit Microsoft Office-Produkten und Bereitschaft zur Einarbeitung in neue Tools
- Sehr gute Deutschkenntnisse und gute aktive englische Sprachkenntnisse

Unser Angebot

Wir bieten eine interessante Tätigkeit mit fachlichen Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten in einem motivierten und serviceorientierten Team. Anstellung, Sozialleistungen und Vergütung richten sich nach dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst (TVöD-Bund); die Eingruppierung erfolgt je nach Qualifikation. Die Tätigkeit ist ab sofort zu besetzen und zunächst auf 2 Jahre befristet. Der Arbeitsplatz ist modern ausgestattet und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen.

Wir legen in unserer Einrichtung großen Wert auf die flexible Gestaltung der Arbeitsbedingungen und auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, z.B. durch eine familienfreundliche Gestaltung der Arbeitszeit und weitere Angebote. 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.

Haben wir Ihr 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 **08-20** an: hr@mpdl.mpg.de

Max Planck Digital Library
Finanz- und Personalmanagement
Amalienstraße 33
80799 München
www.mpdl.mpg.de/karriere

