

Die Technische Universität Dresden (TUD) zählt als Exzellenzuniversität zu den leistungsstärksten Forschungseinrichtungen Deutschlands. 1828 gegründet, ist sie heute eine global bezogene, regional verankerte Spitzenuniversität, die innovative Beiträge zur Lösung weltweiter Herausforderungen leisten will. In Forschung und Lehre vereint sie Ingenieur- und Naturwissenschaften mit den Geistes- und Sozialwissenschaften und der Medizin. Diese bundesweit herausragende Vielfalt an Fächern ermöglicht der Universität, die Interdisziplinarität zu fördern und Wissenschaft in die Gesellschaft zu tragen. Die TUD versteht sich als moderne Arbeitgeberin und will allen Beschäftigten in Lehre, Forschung, Technik und Verwaltung attraktive Arbeitsbedingungen bieten und so auch ihre Potenziale fördern, entwickeln und einbinden. Die TUD steht für eine Universitätskultur, die geprägt ist von Weltoffenheit, Wertschätzung, Innovationsfreude und Partizipation. Sie begreift Diversität als kulturelle Selbstverständlichkeit und Qualitätskriterium einer Exzellenzuniversität. Entsprechend begrüßen wir alle Bewerber:innen, die sich mit ihrer Leistung und Persönlichkeit bei uns und mit uns für den Erfolg aller engagieren möchten.

Im **Dezernat Studium und Weiterbildung** ist im **ServiceCenterStudium** ab **sofort** eine Stelle als

**Sachbearbeiter:in ServiceCenterStudium (m/w/d)**  
(bei Vorliegen der persönlichen Voraussetzungen E 9a TV-L)

bis 31.12.2025 (Befristung gem. TzBfG), mit 50% der regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit, zu besetzen.

Das ServiceCenterStudium ist für Studieninteressierte, Studierende, Schulen und weitere Multiplikator:innen eine wichtiger Anlaufstelle für alle Fragen rund um das Studium.

**Aufgaben:** Unterstützung des ServiceCenterStudium (SCS) bei administrativen, organisatorischen und operativen Aufgaben, insb. bei Prozessen in der Servicehotline und der Schulkontaktstelle die die Betreuung von Anfragen Studieninteressierter und Studierender sowie die Gestaltung von Orientierungsangeboten für diese Zielgruppen betreffen. Dazu gehören: Planung, Organisation und Beteiligung bei Veranstaltungsformaten und Servicestrukturen für die Zielgruppen Studieninteressierte und Studierende; Aufnahme, Erfassung, Klassifizierung und Bearbeitung der im SCS persönlich, per Telefon und E-Mail eingehenden Anfragen (First-Level-Support) einschl. der Weiterleitung zum Second-Level-Support über das Ticketsystem; eigenständige Anfertigung qualitativer und quantitativer Auswertungen zu den bearbeiteten Anfragen; Einbindung der Ergebnisse in das Qualitätsmanagement des SCS, Erstellung von FAQs für die interne und externe Kommunikation, Pflege des SCS-Sharepoints sowie der SCS Webseiten; Abstimmung mit Partnern des SCS; Unterstützung bei der Einarbeitung neuer studentischer Mitarbeiter:innen.

**Voraussetzungen:** erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung im Büro- oder Verwaltungsumfeld sowie Arbeitserfahrung in Inbound-Callcentern bzw. vergleichbare Kenntnisse; IT- Basiswissen, sicherer Umgang mit Office-Produkten, Web-Portalen und Ticketsystemen; gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift; Selbstständigkeit, hohes Engagement, Teamfähigkeit, freundliches, serviceorientiertes und sicheres Auftreten sowie die Fähigkeit zur konstruktiven und zielführenden Kommunikation mit Personengruppen aus verschiedenen Fachgebieten. Erwünscht sind Kenntnisse zur Organisations- und Verwaltungsstruktur sowie Aufgabenfeldern im Studierendenmanagement der TU Dresden sowie zu den Tätigkeitsfeldern des SCS (z.B. organisatorische Fragen zum Studium, Beratungs- und Serviceangebote, Bewerberportale, SLM).

Die TU Dresden ist bestrebt, Menschen mit Behinderungen besonders zu fördern und bittet daher um entsprechende Hinweise bei Einreichung der Bewerbungen. Bei gleicher Eignung werden

schwerbehinderte Menschen oder ihnen Kraft SGB IX von Gesetzes wegen Gleichgestellte bevorzugt eingestellt.

Ihre aussagekräftige Bewerbung senden Sie bitte mit den üblichen Unterlagen bis zum **27.05.2024** (es gilt der Poststempel der Zentralen Poststelle bzw. der Zeitstempel auf dem E-Mail-Server der TUD) an: **TU Dresden, Dezernat 8, ServiceCenterStudium, z.Hd. Frau Nicole Strauss, Helmholtzstr. 10, 01069 Dresden** oder über das SecureMail Portal der TUD <https://securemail.tu-dresden.de> in einem PDF-Dokument an [nicole.strauss@tu-dresden.de](mailto:nicole.strauss@tu-dresden.de). Ihre Bewerbungsunterlagen werden nicht zurückgesandt, bitte reichen Sie nur Kopien ein. Vorstellungskosten werden nicht übernommen.

---

**Hinweis zum Datenschutz:** Welche Rechte Sie haben und zu welchem Zweck Ihre Daten verarbeitet werden sowie weitere Informationen zum Datenschutz haben wir auf der Webseite <https://tu-dresden.de/karriere/datenschutzhinweis> für Sie zur Verfügung gestellt.