



In der **Universitäts-IT (UNIT)** ist zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine Vollzeitstelle als

## Leitung (m/w/d) des Servicebereichs Customers & Clients

zu besetzen.

Die Universitäts-IT setzt in den kommenden Jahren auf die gesamtheitliche Digitalisierung und die entsprechende Neugestaltung der IT-Infrastruktur. Diese Strategie wird durch spezialisierte Servicebereiche fachlich und organisatorisch unterstützt. Der Servicebereich Customer & Clients (Support / Premium-Support) unterstützt und berät in allen IT-technischen Fragen die Beschäftigten und Studierenden der Universität Mannheim. Er umfasst mehrere Teams im 1st und 2nd Level Support:

### Ihre Aufgaben:

- Sie übernehmen die fachliche, organisatorische und personelle Leitung des Servicebereichs Customers & Clients inklusive des Premiumsupports und treiben seine Weiterentwicklung voran.
- Sie führen vier Teams wertschätzend und sind verantwortlich für die Personalplanung und -entwicklung, regelmäßige Mitarbeitendengespräche sowie die aktive Mitgestaltung der dualen Ausbildung.
- Gemeinsam mit der UNIT-Leitung gestalten Sie die IT-Gesamtstrategie und richten das Serviceportfolio konsequent an Bedarfen und Zielen der Universität aus, mit besonderem Blick auf den Wissenschaftsbereich.
- Sie sichern Verfügbarkeit und Qualität der Services, etablieren Standards und Kennzahlen und sorgen für kontinuierliche Verbesserungen.
- Sie verantworten Entscheidungen zu zentralen und dezentralen IT-Infrastrukturen und gewährleisten einen stabilen, hochverfügbaren Betrieb universitätsweiter Dienste.
- Sie steuern ein anspruchsvolles Projektportfolio, realisieren komplexe Vorhaben termingerecht und budgettreu.
- Sie tragen die Budget- und Ressourcenverantwortung inklusive der Planung und des Controllings.
- Sie pflegen enge Beziehungen zu Fakultäten, Einrichtungen und Verwaltung.
- Sie bereiten Entscheidungen fundiert auf und erstellen Reports für die UNIT-Leitung und weitere Leitungsgremien.
- Sie konzeptionieren, implementieren und evaluieren universitätsweite IT-Services und -Projekte mit und ohne KI-Bezug.

Die **Universität Mannheim** ist eine der führenden Hochschulen in Deutschland mit derzeit rund 12.000 Studierenden an fünf Fakultäten. Insbesondere die Wirtschafts- und Sozialwissenschaften gehören national und international zur Spitzengruppe. Ihren über 2.600 Beschäftigten bietet die Uni Mannheim ein spannendes Arbeitsumfeld mit zahlreichen Benefits.

Die **Universitäts-IT (UNIT)** gestaltet die zuverlässige, sichere und innovative IT-Infrastruktur an der Universität Mannheim. Mit über 130 Beschäftigten unterstützen wir Forschung, Lehre und Verwaltung durch leistungsstarke IT-Dienste und Technologien, hochverfügbare Rechenressourcen und technischen Support.

### Eckdaten

**Start:** zum nächstmöglichen Zeitpunkt

**Befristung:** zunächst zwei Jahre mit dem Ziel der anschließenden Entfristung

**Eingruppierung:** bis E 15 TV-L BW

**Stunden/Woche:** 39,5 Stunden, die Stelle ist grundsätzlich teilbar

**Arbeitsort:**  
Mannheim, Innenstadt

**Bewerbungsfrist:**  
19.07.2026

**Referenznummer:** IT-460

### Ihr Profil:

- Sie haben ein abgeschlossenes Masterstudium mit Schwerpunkt Informatik/IT oder eine gleichwertige Qualifikation, eine Promotion ist von Vorteil.
- Sie bringen langjährige Erfahrung im IT-Management mit, z. B. als Abteilungs- oder Bereichsleitung, idealerweise im Hochschulumfeld.
- Sie verfügen über mindestens fünf Jahre disziplinarische Führungserfahrung für Teams mit 20+ Mitarbeitenden; idealerweise fundiert durch nachweisbare einschlägige Führungskräftetrainings.
- Sie beherrschen Prozessmanagement und verfügen über praktische Erfahrung im agilen Projektmanagement; entsprechende Fortbildungsnachweise sind wünschenswert.
- Sie sind versiert in Customer-Betreuung, Supportmanagement und IT-Service-Management, idealerweise auf Basis von ITIL.
- Sie haben ein sehr gutes Verständnis für finanzielle und technische Nachhaltigkeit.
- Sie besitzen einen sehr guten, breit gefächerten IT-Background: unterschiedliche Endanwender-Betriebssysteme, Standardsoftware im Hochschulkontext sowie eine vielfältige Endgeräte-Landschaft sowie Erfahrungen im Umgang mit KI-basierten Technologien.
- Sie überzeugen durch ausgeprägte Umsetzungsstärke, Überzeugungskraft sowie Konsens- und Lösungsorientierung, gezeigt in bereichsübergreifender Zusammenarbeit.
- Sie kommunizieren verhandlungssicher auf Deutsch (C2) und sicher auf Englisch in Wort und Schrift.

### Von Vorteil

- Sie sind mit der IT-Ausbildung vertraut, idealerweise an einer Hochschule.
- Idealerweise bringen Sie Erfahrung im Einsatz des Endpointmanagement-Systems mit.

### Unser Angebot:

- Sie gestalten die IT-Landschaft und die digitalen Angebote der Universität Mannheim mit
- Hohes Maß an Eigenverantwortung bei den Vorteilen des öffentlichen Dienstes
- Abwechslungsreiche Tätigkeit in einem spannenden Umfeld
- Wertschätzender Umgang in einem vielfältigen Team
- Vielfältige Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung
- Moderne IT-Umgebung mit hohem Anspruch an Innovation und Qualität
- Zusammenarbeit mit Stakeholdern der Universität und in landesweiten Kooperationen

### Datenschutz

Die Informationen zur Erhebung von personenbezogenen Daten bei der betroffenen Person nach Artikel 13 DSGVO können der Homepage der Universität entnommen werden:  
[www.uni-mannheim.de/datenschutz-bei-bewerbungen](http://www.uni-mannheim.de/datenschutz-bei-bewerbungen).

Die Rücksendung der eingereichten Unterlagen erfolgt nur bei gleichzeitiger Übersendung eines ausreichend frankierten Rückumschlags. Andernfalls werden sie nach Abschluss des Bewerbungsverfahrens nach den Vorgaben des Datenschutzrechts vernichtet. Elektronische Bewerbungen werden entsprechend gelöscht.

Bitte beachten Sie, dass eine Gefährdung der Vertraulichkeit und der unbefugte Zugriff Dritter bei einer Kommunikation per unverschlüsselter E-Mail nicht ausgeschlossen werden können.



Positives Arbeitsklima



Innovatives,  
universitäres  
Arbeitsumfeld



Flexible Arbeitszeit-  
und Arbeitsortmodelle  
(Gleitzeit, Telearbeit)



Betriebliche  
Altersvorsorge für den  
öffentlichen Dienst



Diversität



Umfangreiches  
Fortbildungsangebot

Bewerbungen von Schwerbehinderten werden bei entsprechender Eignung bevorzugt berücksichtigt. Die Universität Mannheim strebt in Bereichen, in denen Frauen unterrepräsentiert sind, die Erhöhung des Frauenanteils an und fordert daher entsprechend qualifizierte Frauen ausdrücklich zur Bewerbung auf.

**Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung über das [Bewerbungsportal der Universität Mannheim](#) bis zum 19.07.2026.**

