



SERVICEMITARBEITER:IN IM TEAM SERVICE TELEFON IM CAMPUS-CENTER

Einrichtung: Abteilung Studium und Lehre, Referat Student Support Campus-Center, Team ServiceTelefon

Wertigkeit: EGR. 9B TV-L

Arbeitsbeginn: schnellstmöglich, unbefristet

Bewerbungsschluss: 30.04.2025

Arbeitsumfang: Teilzeit

Wochenstunden: 62 % der regelmäßigen wöchentlichen Arbeitszeit

Das Campus-Center fungiert als zentrale Serviceeinrichtung, die Studierende und Studieninteressierte bei ihren Anliegen entlang des gesamten Student Life Cycle unterstützt.

Das Referat Student Support im Campus-Center bietet mit seinen beiden Teams, ServiceTelefon und ServicePoint, Informations- und Beratungsangebote in deutscher und englischer Sprache zu verschiedenen Themen rund ums Studium und zur Bewerbung.

Es handelt sich um ein Arbeitsfeld mit stark frequentierten Phasen (ca. 20.000 Anfragen jährlich) und hoher Außenwirkung. Sie arbeiten an Ihren Aufgaben in einem motivierten Team ServiceTelefon mit 4 Kolleg:innen. Sie unterstützen zudem den Sprechstundenbetrieb in Präsenz.

Aufgabengebiet

Zu Ihrem Tätigkeitsfeld gehört im Wesentlichen:

- Studierende und Studieninteressierte zu den Verfahren Bewerbung, Immatrikulation und Studierendenangelegenheiten telefonisch informieren und beraten
- Support der Zielgruppen bei der Nutzung der digitalen Plattformen in den o. g. Verfahren
- Webinare zu aktuellen Themen durchführen
- Administrationsaufgaben im Rahmen der o.g. Angelegenheiten
- Serviceangebot am ServicePoint unterstützen
- Deeskalationsgespräche führen und Beschwerden bearbeiten
- organisatorische und technische Steuerungsaufgaben zur Sicherstellung des telefonischen Servicebetriebs
- Informations- und Wissensmanagement
- Feedback dokumentieren sowie an der Auswertung der Verfahren und Optimierung der Prozesse und der Arbeitsabläufe mitwirken

Einstellungsvoraussetzung

- Hochschulabschluss (Bachelor oder gleichwertig)

oder

- abgeschlossene Ausbildung in einem kaufmännischen oder verwaltenden Beruf mit mindestens dreijähriger Berufserfahrung

Erforderliche Fachkenntnisse und persönliche Fähigkeiten

- sehr gute Ausdrucksfähigkeit auf Deutsch (C2) und Englisch (mind. B2)
- umfassende Kenntnisse der universitären Strukturen sowie der Prozesse Bewerbung, Immatrikulation und Studierendenverwaltung
- Erfahrungen im Kundenservice mit hohen Fallzahlen, vorzugsweise im Hochschulbereich und Anliegen von Studierenden und Studieninteressierten
- sehr gute Kenntnisse von MS Office, Hochschulinformationssystemen (z. B. STiNE), Campus-Management-Systemen (z. B. CampusNet), Kollaboration- und Planungstools, Wissensmanagementsystemen
- Kenntnisse der technischen Infrastruktur zur Durchführung des Servicebetriebs am Telefon und in Präsenz, z. B. Callcenter-Telefonie, Ticketaufrufsysteme vorteilhaft
- Kenntnisse des Hochschulrechts sind wünschenswert
- hohe Beratungs-, Kommunikations- und Sozialkompetenz, ausgeprägte Serviceorientierung
- hohe Belastbarkeit, Stressresistenz und Problemlösungskompetenz, souveränes Auftreten in Konfliktsituationen
- vernetztes Denken, Zuverlässigkeit, selbständige, strukturierte und genaue Arbeitsweise
- Aufgeschlossenheit und Teamfähigkeit
- interkulturelle/Diversity-Kompetenz
- flexible Einsatzfähigkeit innerhalb der Öffnungszeiten des Campus-Centers und in den Stoßzeiten der Bewerbungs- und Immatrikulationsphase (Zeitraum Juni-Oktober) sind wünschenswert

Wir bieten Ihnen



Sichere Vergütung nach Tarif



Weiterbildungsmöglichkeiten



Betriebliche Altersvorsorge



Attraktive Lage



Flexible Arbeitszeiten



Möglichkeiten zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie



Gesundheitsmanagement,
EGYM Wellpass



Beschäftigten-Laptop



Mobiles Arbeiten



Bildungsurlaub



30 Tage
Urlaub/Jahr

Die Exzellenzuniversität Hamburg gehört zu den forschungstärksten Wissenschafts- und Bildungseinrichtungen Deutschlands. Durch Forschung und Lehre, Bildung und Wissenstransfer auf höchstem Niveau fördern wir die Entwicklung einer neuen Generation verantwortungsbewusster Weltbürger:innen, die den globalen Herausforderungen unserer Zeit gewachsen ist. Mit unserem Leitmotiv „Innovating and Cooperating for a Sustainable Future in a Digital Age“ gestalten wir die Zusammenarbeit mit wissenschaftlichen und außerwissenschaftlichen Partnerinstitutionen in der Metropolregion Hamburg und weltweit. Wir laden Sie ein, Teil unserer Gemeinschaft zu werden, um gemeinsam mit uns einen nachhaltigen und digitalen Wandel für eine dynamische und pluralistische Gesellschaft zu gestalten.

Die FHH fördert die Gleichstellung von Frauen und Männern. Wir fordern Männer gem. § 7 Abs. 1 des Hamburgischen Gleichstellungsgesetzes (HmbGleIG) daher ausdrücklich auf, sich zu bewerben. Sie werden bei gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung vorrangig berücksichtigt.

Wir begrüßen ausdrücklich die Bewerbungen von Menschen mit Migrationshintergrund.

Schwerbehinderte und ihnen gleichgestellte behinderte Menschen haben Vorrang vor gesetzlich nicht bevorrechtigten bewerbenden Personen gleicher Eignung, Befähigung und fachlicher Leistung.

Hinweis zur Bewerbung

Kontakt

Irina Fast-Plutat
irina.fast-plutat@uni-hamburg.de
[+49 40 42838-8824](tel:+4940428388824)

Krystyna Jacko
krystyna.jacko@uni-hamburg.de
[+49 40 42838-8270](tel:+4940428388270)

Standort

Alsterterrasse 1
20354 Hamburg
[Zu Google Maps](#)

Kennziffer

933/1

Bewerbungsschluss

30.04.2025

Bitte senden Sie uns Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen ausschließlich über das Online-Bewerbungsformular.
Bei technischen Problemen können Sie sich an folgende Adresse wenden: bewerbungen@uni-hamburg.de
Weitere Informationen zum [Datenschutz bei Auswahlverfahren](#).

VIelfalt[®]
GESTALTEN
RE-AUDIT
DES STIFTERVERBANDES
—
ZERTIFIKAT 2024

Die Universität Hamburg ist zertifiziert. audit
familiengerechte hochschule

