

## Fachbereich Bürgeramt (FB 12)

Die Europa- und Wissenschaftsstadt Aachen (ca.250.000 Einwohner) ist innovationsfreudig, traditionsbewusst und durch ihre reiche Geschichte historisch geprägt. Erstklassige Hochschulen und Forschungseinrichtungen, das große europäische Erbe sowie die Grenzlage inmitten einer lebendigen Dreiländerregion geben Aachen eine weltoffene und internationale Prägung.

Wer bei der Stadt Aachen arbeitet, gestaltet das Leben in Aachen aktiv mit. Sie ist mit rund 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der größte kommunale Arbeitgeber im Grenzgebiet zu Belgien und den Niederlanden.

Zum nächstmöglichen Zeitpunkt ist in der Abteilung Servicecenter Call Aachen (FB 12/2) die Stelle

**einer Sachbearbeiterin / eines Sachbearbeiters in der Funktion einer Wissensmanagerin / eines Wissensmanagers verbunden mit der Funktion der stellvertretenden Abteilungsleitung**

als Krankheitsvertretung zu besetzen. Die Möglichkeit einer längerfristigen Beschäftigung ist nicht ausgeschlossen.

Die Stelle ist nach Besoldungsgruppe A 11 LBesO A NRW bzw. EG 10 TVöD (neue Entgeltordnung) ausgewiesen.

### Ihre Aufgabenschwerpunkte

- Redaktionelle Gestaltung neuer Wissensdatenbankeinträge (inklusive der Erstellung von Verlinkungen und vorgefertigter E-Mails mit Pflichtfeldern) in Absprache mit der Abteilungsleitung
- Fördern und Überwachen des interaktiven Prozesses „Wissensmanagement“ zwischen Servicecenter Call Aachen und der städtischen Online Redaktion [www.aachen.de](http://www.aachen.de)
- Proaktive Erarbeitung neuer Themen für die Wissensdatenbank (WDB) im unmittelbaren Austausch mit den Fachdienststellen bzw. den externen Kunden
- Pflege und ggfls. redaktionelle Veränderung vorhandener WDB-Einträge aufgrund von Hinweisen aus dem Servicecenterbetrieb
- Sammeln des Wissens und Durchführung von Recherchen (Internet, Satzungen, ...)
- Qualitätssicherung des Wissensmanagements
- Ansprechpartner(in) für den IT-Systemanbieter
- Coaching der Mitarbeiter/innen des Servicecenters im Umgang mit der WDB
- Leitung der Abteilung im Vertretungsfall (Abwesenheit des Leiters des Servicecenter Call Aachen)

Es wird erwartet, dass sich die zukünftige Stelleninhaberin / der zukünftige Stelleninhaber in die Grundzüge der Agententätigkeit einarbeitet.

### Das bringen Sie mit

- Sie verfügen über die Laufbahnbefähigung der Laufbahngruppe 2 erstes Einstiegsamt (bisher gehobener Dienst) oder die erfolgreiche Absolvierung des Angestelltenlehrganges II oder ein

abgeschlossenes Hochschulstudium (Bachelor/Diplom) vorzugsweise in einer IT- und kommunikationsorientierten Fächerkombination wie z.B. (Wirtschafts-) Informatik, Kommunikations-/Medienmanagement, Journalismus oder Betriebswirtschaft.

- vorzugsweise verfügen Sie über Führungserfahrung oder nehmen an dem städt. Förderprogramm „Kompetent Managen“ bzw. „Kompetent Führen“ teil und sind in der Lage, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch einen integrativen und kooperativen Führungsstil zu motivieren und zu überzeugen.
- vorzugsweise erste Erfahrung im Umgang mit Wissensmanagementsystemen.
- Eine hohe Sozialkompetenz.
- Loyalität gegenüber der Führungsebene und unterstützen die Ziele und Entwicklungen des Servicecenters
- ausgeprägte Fähigkeit zum redaktionellen Arbeiten und Analysefähigkeit zur methodischen Wissensaufbereitung für die spezifischen Belange der Telefonie
- Verständnis für die Bedeutung serviceorientierter Arbeitsweise
- die Fähigkeit, sich auch in Stresssituationen flexibel auf neue Sachverhalte und Persönlichkeiten einzustellen
- die Fähigkeit des angemessenen Umgangs mit Beschwerden und eventuellen Konflikten
- die Fähigkeit zur Teamarbeit und Teamführung
- persönliches Engagement und hohe Lernbereitschaft
- kontaktfreudiges Auftreten gegenüber internen und externen Kunden
- eine freundliche und klare Ausdrucksweise, sowie die sichere Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- Verhandlungsgeschick und Überzeugungskraft
- Erfahrung im Umgang mit PC und Internet, sowie sicherer Umgang mit MS-Office-Produkten
- Schulungsbereitschaft (z.B. Wissenssoftware)
- Flexibilität in der Arbeitszeitgestaltung

Bewerbungen von Master-/Universitätsabsolventen werden gerne entgegengenommen. Es wird aber darauf hingewiesen, dass eine Eingruppierung nur nach Entgeltgruppe 10 TVöD (neue Entgeltordnung) erfolgen kann.

## Das bieten wir Ihnen

- Interessante, vielfältige und anspruchsvolle Aufgaben
- Das Arbeiten in einer engagierten und dynamischen Verwaltung
- Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.
- Flexible Arbeitszeiten
- Ein breit aufgestelltes internes Fort- und Weiterbildungsprogramm.
- Eine attraktive Altersvorsorge.

Der Auswahlprozess zur Besetzung der Funktion setzt sich zusammen aus einer Vorauswahl gemäß den veröffentlichten Standards in Auswahlverfahren und einem sich anschließenden erweiterten Auswahlverfahren zur Feststellung der Führungs-, Sozial- und Methodenkompetenzen.

Mit der Übertragung der Führungsfunktion ist der Besuch einer Führungsfortbildung (D 300) verbindlich vorgeschrieben.

Die Besetzung der Stelle mit Teilzeitkräften ist mit der Maßgabe möglich, dass eine ganztägige Besetzung sichergestellt ist.

Die Stadt Aachen fördert aktiv die Gleichstellung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wir streben an, dass sich die gesellschaftliche Vielfalt der Region auch bei den Beschäftigten widerspiegelt und begrüßen deshalb Bewerbungen von Frauen und Männern, unabhängig von kultureller und sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Identität. Schwerbehinderte Bewerberinnen und Bewerber werden bei gleicher Eignung unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls bevorzugt.

## Kontakt und Informationen

Fragen zum Aufgabengebiet beantwortet Ihnen gerne die Abteilungsleiterin der Abteilung FB 12/2, Frau Bundzei, unter der Telefonnummer 0241 432-1221.

Als Ansprechpartnerin im Fachbereich Personal und Organisation steht Ihnen Frau Weinhold unter der Telefonnummer 0241 432-11214 zur Verfügung.

Möchten Sie mehr über die Stadt Aachen erfahren?  
Informieren Sie sich auf [www.aachen.de](http://www.aachen.de) und [www.xing.de](http://www.xing.de) oder erleben Sie Aachen höchst anschaulich auf [www.aachen.de/willkommen](http://www.aachen.de/willkommen).

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Dann senden Sie bitte Ihre aussagekräftigen Unterlagen bis spätestens zum **20.03.2018** unter Angabe des Kennzeichens „FB 12/2 - Wissensmanagement“ an

Stadt Aachen  
Fachbereich Personal und Organisation  
FB 11/210 – Frau Weinhold  
52058 Aachen

oder per Mail an [bewerbungen@mail.aachen.de](mailto:bewerbungen@mail.aachen.de) (im Dateiformat pdf), beachten Sie bitte hierzu die Hinweise zur sicheren Datenübermittlung bei der Stadt Aachen).

Wir weisen vorsorglich darauf hin, dass Bewerbungsunterlagen nicht zurückgeschickt werden können. Sofern Sie dies wünschen, bitten wir um Übersendung eines ausreichend frankierten Rückumschlag. Nach vorheriger Terminvereinbarung (Tel.-Nr. 0241 432-11214) können die Unterlagen gerne auch persönlich im Fachbereich Personal und Organisation abgeholt werden.

Im Auftrag

Berthold Hammers  
Fachbereich Personal und Organisation