



Gestalten statt verwalten

135 Berufe, unendliche Möglichkeiten

Stadt Ulm

ulm

Unsere Stadtverwaltung ist so stark wie die Gesamtheit ihrer Mitarbeiter*innen (m/w/d). Werden Sie Teil unseres Teams und gestalten Sie Ulm aktiv mit.

Wir suchen bei der Abteilung Zentrale Steuerung und Dienste / Interne Dienste zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine*n

Servicecenter-Agent*in für das Servicecenter der Stadt Ulm (m/w/d)

Teilzeit, unbefristet

Der Stellenumfang beträgt 20 Wochenstunden (51,28 %).

Für den First-Level-Support des Servicecenters suchen wir Agent*innen, die unter Zuhilfenahme verschiedener Fachanwendungen telefonisch, schriftlich und persönlich eingehende Verwaltungsanliegen und allgemeine Anfragen im ersten Schritt bewerten und priorisieren, fallabschließend bearbeiten, andernfalls qualifiziert an die identifizierte Zuständigkeit innerhalb der Stadtverwaltung weiterleiten, an den Second-Level.

Als erste Anlaufstelle für Bürger*innen und den damit verbundenen Tätigkeiten sorgen Sie dafür, dass die Anliegen der Kund*innen qualitätsgesichert und serviceorientiert innerhalb standardisierter Vorgänge gelöst werden können.

Die Arbeitszeiten sind über einen Dienstplan in einem wechselnden Schicht-Modell geregelt (montags bis freitags in der Zeit von 08.00 bis 18.00 Uhr).

Die Bezahlung erfolgt nach [Entgeltgruppe 6 TVöD](#).

Ihre Aufgaben:

- Ansprechpartner*in für Bürger*innen und Kund*innen per Telefon, E-Mail und persönlich sowie Entgegennahme und Erfassung von Anfragen im Ticketsystem
- Auskünfte zu allgemeinen Fragen sowie städtischen und anderen behördlichen Dienstleistungen mittels einer Wissensdatenbank
- Priorisierung und eigenständige Bearbeitung von Anfragen sowie Weiterleitung von nicht abgeschlossenen Anfragen an zuständige Stellen
- Fertigung und Versand von E-Mails mit vorgefertigten Vorlagen
- Sachbearbeitung im Rahmen des Anliegenmanagements innerhalb der Fachanwendung "Mängelmelder"
- telefonische Online-Terminvereinbarungen und Versand von Terminbestätigungen
- Wahrnehmung der digitalen Lotsenfunktion zur Erläuterung des Online-Dienstleistungsangebots der Stadt Ulm
- Besetzung des Servicepoints mit direktem Bürger*innen-Kontakt

Ihr Profil:

- idealerweise abgeschlossene Ausbildung als Verwaltungsfachangestellte*r oder vergleichbare kaufmännische Qualifikation
- freundliche und kommunikative Art
- Flexibilität, Belastbarkeit, Anpassungsfähigkeit in Stress- und Konfliktsituationen sowie Verständnis für serviceorientierte Arbeitsweisen
- sehr gute Ausdrucksweise und gute Deutschkenntnisse, ggf. auch Fremdsprachen
- sicherer Umgang mit MS-Office (Word, Outlook)
- Bereitschaft zur Einarbeitung in einschlägige Fachanwendungen

Wir bieten:

- ein bezuschusstes Deutschlandticket für die Nutzung öffentlicher Nahverkehrsmittel
- ein vielfältiges, anspruchsvolles Aufgabengebiet
- Mittagstisch in ausgewählten Gastronomie- und Kantinenbetrieben gegen einen geringen Eigenanteil
- verschiedene Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten
- Dienstad-Leasing
- eine fundierte Einarbeitung
- tarifliche Jahressonderzahlung

Weitere Infos:

Die Stadt unterstützt die Vereinbarkeit von Familie und Beruf durch flexible Teilzeitmodelle im Rahmen der dienstlichen Möglichkeiten. Wir begrüßen Ihre Bewerbung unabhängig Ihrer kulturellen und sozialen Herkunft, Ihres Alters, Ihrer Religion oder Weltanschauung, Ihrer Behinderung, Ihres Geschlechts oder Ihrer sexuellen Identität. Schwerbehinderte und ihnen gleichgestellte Menschen werden bei gleicher Eignung besonders berücksichtigt.

Erfahren Sie mehr über Arbeiten und Ausbildung bei der Stadt Ulm unter karriere.ulm.de.

Fragen beantwortet Ihnen gerne:

Herr Vural, Sachgebietsleiter Servicecenter, Tel.: 0731/161-1119 und Frau Gauß, Abteilungsleiterin, Tel.: 0731/161-1100.

Die Vorstellungsgespräche finden voraussichtlich in KW 46 statt.

Wir fördern die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter*innen (m/w/d). Daher wird bei dieser Ausschreibung zuerst ein internes Auswahlverfahren durchgeführt. Externe Bewerbungen werden erst nach erfolgreichem Abschluss des internen Verfahrens berücksichtigt.

Bitte bewerben Sie sich mit aussagefähigen Unterlagen **ausschließlich online** über unser [Bewerbungsportal](#) bis zum **04.11.2025**. Wir freuen uns auf Ihre Online-Bewerbung.

[Zurück zu den Stellenangeboten](#)