

Wir suchen für den Bereich IT & Digitalisierung, Fachbereich Differenzierung zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/n

## Referentin/Referenten (m/w/d) für das Customer Relation Management

mit einem Beschäftigungsumfang von 100 %. Die Stelle ist unbefristet.

### Ihre Aufgaben

- Entwicklung, Betrieb und Optimierung der CRM-Plattformen für ein aktives Kundenbeziehungsmanagement im Erzbistum Köln
- Analyse und Ermittlung von Kundenanforderungen durch direkte Kommunikation und Feedback
- Identifikation von bestehenden und Implementierung neuer technischer Lösungen zur Erfüllung der Kundenanforderungen
- Bewertung der Auswirkungen und Nutzen neuer Technologien unter Berücksichtigung der Kundenperspektive
- Förderung und Vermittlung der CRM-Vision sowohl innerhalb des Erzbischöflichen Generalvikariats als auch extern, z.B. in Kirchengemeinden
- Zusammenarbeit mit Systemlieferanten und Dienstleistern zur Sicherstellung der vereinbarten Leistungen

### Ihr Profil

- Bachelor im Bereich der Informatik/Wirtschaftsinformatik, Berufsausbildung Fachinformatiker Anwendungsentwicklung oder gleichwertige Qualifikation
- mehrjährige Erfahrung in der Betreuung von CRM/CxM Anwendungssystemen, idealerweise in der Rolle des "Product Owners"
- ausgeprägte Kunden- und Serviceorientierung
- sicher in der Beurteilung von Entwürfen und Planungen hinsichtlich ihrer Umsetzbarkeit und des späteren Betriebs
- Fähigkeit, größere Zusammenhänge zu überblicken und Ergebnisse selbstständig und zielorientiert zu entwickeln und zu dokumentieren
- Organisationsgeschick sowie Fähigkeit zur termingerechten Planung und Umsetzung von Aufgaben
- Kenntnisse von ITIL sowie grundlegendes Wissen und Interesse im Bereich Datenschutz, IT-Sicherheit und Projektmanagement sind wünschenswert
- Identifikation mit den Aufgaben, Zielen und Werten der katholischen Kirche

### Das sind wir

Das Erzbischöfliche Generalvikariat ist die zentrale Verwaltung des Erzbistums Köln. Wir leisten mit rund 785 Mitarbeitenden die Finanz-, Bau- und Personalverwaltung des Erzbistums Köln und sind Servicestelle für Kirchengemeinden und kirchliche Einrichtungen.

Der Bereich IT & Digitalisierung treibt die digitale Transformation im Erzbistum Köln voran und erweitert kontinuierlich die Nutzung innovativer Technologien. Durch die Einführung eines modernen CRM-Systems wird die Kunden- und Serviceorientierung auf ein neues Niveau gehoben und die Interaktion im gesamten Erzbistum nachhaltig verbessert

### Wir bieten Ihnen

- Vergütung, Weihnachtsgeld, vermögenswirksame Leistungen und zusätzliche Altersvorsorge nach der Kirchlichen Arbeits- und Vergütungsordnung (bei Vorliegen der Voraussetzungen nach Entgeltgruppe 11)
- gleitende Arbeitszeiten bei 39 Std. / Woche und die Möglichkeit zur Arbeit im Homeoffice
- 30 Tage Erholungsurlaub, 5,5 Brauchtumstage sowie 3 Tage für Exerzitien
- eine familienbewusste Kultur zur guten Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit, mit Beratungs- und Vermittlungsangebot bei Fragen zur Kinderbetreuung und Pflege von Angehörigen
- die Möglichkeit zur beruflichen Fort- und Weiterbildung sowie Coaching
- ein Gesundheitsmanagement mit Vorsorgeuntersuchungen, Sport-, Gesundheitskursen
- eine Betriebskantine mit Frühstücks- und Mittagsessensangeboten
- Fahrradleasing, vergünstigtes Deutschlandticket sowie verkehrsgünstige Lage in der Nähe des Kölner Hbf