



## GEMEINSAM FÜR EINE LEBENSWERTE STADT MANNHEIM<sup>2</sup>

Der Fachbereich  
Informationstechnologie sucht zum  
nächstmöglichen Zeitpunkt zwei  
Personen als

## WERKSTUDIERENDE (M/W/D) IT-SERVICE-OPTIMIERUNG

Entgeltgruppe 2 TVöD | Teilzeit (20 Stunden) | befristet bis 31.03.2026

### IHRE AUFGABEN

- Analyse und Dokumentation von Prozessen in der Bearbeitung von Service- und Support-Anfragen
- Entwicklung und Erstellung eines digitalen Leitfadens zur effizienten Bearbeitung von IT-Service-Anfragen
- Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen zur Optimierung der Service-Qualität
- Unterstützung bei der Implementierung und Evaluation der entwickelten Leitlinien
- Mitarbeit im operativen Tagesgeschäft des Help-Desk/Service-Desk (Quality-Center)

### IHR PROFIL

- Sie sind als Bachelor-Studierende\*r im Bereich Informatik, Wirtschaftsinformatik oder vergleichbar (MINT) immatrikuliert.
- Sie haben gute Kenntnisse in MS Office und idealerweise erste Erfahrungen mit Ticketing-Systemen.
- Sie interessieren sich für IT-Service-Prozesse und Kundenbetreuung.
- Sie verfügen über analytisches Denkvermögen und eine strukturierte Arbeitsweise.
- Ihre Teamfähigkeit, Kommunikationsstärke in Wort und Schrift sowie Eigeninitiative zeichnen Sie aus.

### UNSER ANGEBOT

Als eine große Arbeitgeberin der Metropolregion Rhein-Neckar bieten wir neben beruflicher Sicherheit und ausgeprägter Familienfreundlichkeit, ein produktives Arbeitsumfeld mit zuverlässigen Strukturen. Sie finden bei uns spannende und abwechslungsreiche Tätigkeiten sowie eine dialogorientierte Führungskultur vor. Flexible Arbeitszeit, individuelle Arbeits- und Teilzeitmodelle, ein Jobticket und Kantinen gehören dabei ebenso zu den Angeboten für unsere Beschäftigten wie gezielte qualifizierte Weiterbildungen, ein innovatives Gesundheitsmanagement und die Möglichkeit zur Kinderbetreuung im Stadtnest<sup>2</sup>.

Der Fachbereich Informationstechnologie gestaltet in den Bereichen IT-Stadtstrategie | Governance & Compliance | IT-Architektur, Systeme & Daten | Collaboration & SOC | Verwaltungsdigitalisierung, OZG & Automation die IT für über 6.500 IT-Arbeitsplätze vielfältiger User\*innen zur Erfüllung des Leitbilds Mannheim 2030. Als Mitarbeiter\*in des Fachbereichs IT haben Sie somit die Möglichkeit Ihre Fähigkeiten zum Nutzen der Bürgerinnen und Bürger sowie der Stadtverwaltung sinnstiftend einzusetzen und können die Zukunft der städtischen IT mitgestalten.

Die Stadt Mannheim fördert die Gleichstellung ihrer Mitarbeiter\*innen und begrüßt deshalb Bewerbungen aller Fachkräfte, unabhängig von Geschlecht, ethnischer, kultureller oder sozialer Herkunft, Alter, Religion, Weltanschauung, Behinderung oder sexueller Identität. Leisten Sie gemeinsam mit uns einen Beitrag für alle Bürger\*innen und gestalten Sie das vielfältige und bunte Zusammenleben in unserer Stadt in einer weltoffenen und zukunftsorientierten europäischen Metropolregion. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Karriereseite unter [www.mannheim.de/karriere](http://www.mannheim.de/karriere).

## **IHRE BEWERBUNG**

Wir freuen uns auf Ihre Online-Bewerbung bis spätestens 18.04.2025  
über unser Bewerbungsportal unter [www.mannheim.de/jobs](http://www.mannheim.de/jobs).  
Kontakt: Herr Ata 0621 293-2620

**STADTMANNHEIM**<sup>2</sup>