



**Für unsere Abteilung Infrastruktur suchen wir am Standort Nürnberg ab sofort einen**

## **Werkstudenten (m/w/d) Informationstechnologie**

### **Deine Aufgaben**

- Entgegennahme aller weltweiten IT-Anfragen der STAEDTLER-Gruppe (SPOC) per ITSM-Self-Service-Portal, Telefon oder Mail
- Qualifizierte Erfassung aller IT-Anfragen im ESM-System
- Steuerung und Überwachung der termingerechten Bearbeitung von Tickets
- Soforthilfe abhängig von der Dringlichkeit auch vor Ort
- Weiterleitung von qualifizierten Tickets an den Second Level Support
- Incident-Management-Prozess: Durchführung First Level Support innerhalb definierter Maximalbearbeitungszeiten
- Service-Request-Management, Device-Management, User-Management: Bearbeitung aller Anfragen ohne zeitliche Begrenzung, Schnittstelle zu Managed Service Providern
- Problem-Management: Schnittstelle zum Second Level Support
- Definition von Standard-Hardware im User-Umfeld
- Proaktive Pflege und Sicherstellung der Aktualität von Inhalten des Asset-Managements
- Durchführung der monatlichen IT-Verrechnung inkl. Sicherstellung von korrekten Service-Buchungen
- Erstellung und Aktualisierung von Dokumentationen für den Gebrauch innerhalb des IT-Bereichs

### **Dein Profil**

- Laufendes Studium Informatik, Wirtschaftsinformatik, Wirtschaftswissenschaften oder vergleichbar
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- Sicherer Umgang mit den MS-Office-Programmen
- Schnelle Auffassungsgabe
- Selbstständige und strukturierte Arbeitsweise
- Organisations- und Kommunikationsfähigkeit

**Ansprechpartner:** Maria Hähnlein

Wenn dich diese Herausforderung reizt, bewirb dich bitte über unser Online-Portal, [jobs.staedtler.com](https://jobs.staedtler.com). Dort kannst du deine Bewerbungsunterlagen hochladen.