

# Praktikum



**Stadt Zürich**  
Organisation und Informatik



Die Organisation und Informatik (OIZ) ist das Informatik-Kompetenzzentrum der Stadt Zürich. Die Abteilung Service Desk betreibt den zentralen «IT Service Desk» im Sinne eines SPoC (Single-Point-of-Contact) für alle Dienstabteilungen der Stadt Zürich. Er behandelt Störungsmeldungen, Bestellungen und andere Anfragen rund um die angebotenen Informatikmittel. Der Service Desk steht etwa 20'000 Mitarbeitenden der Stadtverwaltung mit einem städtischen PC-Arbeitsplatz zur Verfügung. Um unsere Services laufend zu verbessern, betreuen wir im Team Online-Business einen umfassenden Online Service Desk (BMC Helix ITSM). Unser Team verantwortet u.a. das Zusammenspiel von Bestellungen, Störungsmeldungen und Anleitungen unter Einbezug der Serviceverantwortlichen, der Prozessverantwortlichen und der zuständigen Supportgruppen.

Zur Verstärkung unseres Online Business Teams suchen wir per September oder nach Vereinbarung eine motivierte und engagierte Persönlichkeit als

## **Hochschulpraktikant\*in im Request Management und Requirement Engineering, 60–100 %**

### **Ihre Aufgaben**

- Du vertrittst den Request Manager bei der Ausarbeitung von Störungsmeldungen und Bestellungen im IT Self-Service Portal (DWP).
- Du erarbeitest das Design, Konzept und Berechtigungskonzept für die DWP Studio Page als Abgrenzung IT Self-Service Portal zu Dienstabteilungs-Portalen, z.B. Enterprise Service Management.
- Du führst eine userzentrierte Abbildung von Assets/Applikationen/Services als IST-Analyse durch und erfasst die notwendigen Massnahmen zur Bereinigung.

### **Sie bringen mit**

- Du studierst Informatik und bist mindestens im letzten Jahr deines Bachelors
- Du bringst Kenntnisse im Requirement Engineering / System Engineering mit
- Direkter Kontakt mit Auftraggeber\*innen ist für dich selbstverständlich
- Vernetztes Denken, motiviert und stilsicher in der deutschen Sprache

### **Wir bieten Ihnen**

- 
- Du sammelst erste Berufserfahrungen in einem spannenden und dynamischen Umfeld
  - Du baust Dir ein Netzwerk innerhalb der OIZ und der Stadt Zürich auf
  - Du wirst Teil der Community für Hochschulpraktikant\*innen der Stadt Zürich
  - Du profitierst von attraktiven Anstellungsbedingungen wie flexiblen Arbeitsformen, Möglichkeit für Home Office und Lunch Check Karte. Zudem sind unsere Arbeitsplätze barrierefrei eingerichtet
  - Dein Lohn richtet sich nach Deinem aktuellen Ausbildungsstand und dem Anforderungsniveau des Hochschulpraktikums (Bachelor: CHF 1'573.- bis 3'143.- / Master: CHF 2'620.- bis 4'191.-)

### **Interessiert?**

---

Offene Fragen beantwortet Dir gerne Dagmar Nägele, Teamleiterin, oder Seraina Simonett, Recruiterin, unter der Telefonnummer [+41 44 412 95 97](tel:+41444129597).

Bitte beachte, dass wir erst ab dem 22.07. Feedback zu Deiner Bewerbung geben können. Wir freuen uns auf deine Bewerbungsunterlagen im Onlineportal.

Referenz-Nr.: 41766