

## DILAX Intelcom GmbH



Member of the INIT Group

DILAX beschäftigt sich seit 1988 mit lokalen Daten: Wir entwickeln komplexe und maßgeschneiderte Systemlösungen, die Städte lebenswerter, effizienter und nachhaltiger machen. Als ein führender Anbieter von intelligenter Sensorik und Software zur Personenzählung helfen wir öffentlichen und privaten Partnern weltweit zu verstehen, wie sich Menschen in der Stadt bewegen: in der U- und S-Bahn, im Bus und in öffentlichen Räumen. Auf Basis dieser Erkenntnisse sind unsere Kunden in der Lage, datenbasiert zu arbeiten und strategische Business-Entscheidungen zu treffen. Unser Hauptsitz ist in Berlin, darüber hinaus sind wir mit fünf weiteren Standorten in der Schweiz, Großbritannien, Spanien, Frankreich und Kanada international präsent. Rund 130 Expert:innen bei DILAX arbeiten weltweit daran, dass über 100 Millionen Menschen täglich von unseren Technologien profitieren – in mehr als 1.800 Städten.

### **Werkstudent:in Service Desk & Data Analytics (Power BI / KI)**

Du möchtest verstehen, wie Software im echten Kundenbetrieb funktioniert, Probleme analysieren und mit Daten, Tools und KI aktiv zur Verbesserung beitragen? Dann bist du bei uns richtig. Du arbeitest an der Schnittstelle von Service Desk, Datenanalyse, Softwaretests und Automatisierung und hilfst dabei, Kundenprobleme strukturiert und datenbasiert zu lösen.

Stadt: Berlin; Beginn frühestens: Frühestmöglich; Vergütung: 14 Euro im Bachelor, 16 Euro im Master

### **Aufgabenbeschreibung**

Deine Aufgaben | vielfältig und spannend

#### Service Desk & Support

- Kundenanfragen sichten, strukturieren und priorisieren
- Tickets, Fehlerbilder und wiederkehrende Probleme analysieren
- Offene Supportfälle nachverfolgen
- Pflege von Wissensartikeln, How-tos und interner Dokumentation

#### Tests, Daten & Analyse

- Softwaretests aus Kundensicht durchführen und dokumentieren
- Fehler, Muster und Systemauffälligkeiten analysieren
- Mitarbeit an Power-BI-Reports und Dashboards

#### KI & Automatisierung

- Unterstützung bei KI-gestützten Serviceprozessen
- Automatisierung wiederkehrender Aufgaben (Erstellung von Prompts, Vorlagen und strukturierten Analyseabläufen)
- Mitarbeit an Workflows (z. B. Jira / Confluence)

## Erwartete Qualifikationen

Gute Eigenschaften | die Du mitbringst

- Eingeschriebener Student (m/w/d) z. B. Informatik, Wirtschaftsinformatik, Verkehrssystemtechnik, Data Science oder vergleichbar
- Interesse an IT-Systemen, Software und Datenanalyse
- Bereitschaft, sich in komplexe Systeme einzuarbeiten
- Erste Erfahrung mit Jira, Confluence, Power BI oder SQL von Vorteil
- Neugier auf KI-Tools und Automatisierung
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse
- Strukturierte, zuverlässige und analytische Arbeitsweise
- Spaß daran, (Kunden-) Probleme zu verstehen und zu lösen
- Kommunikationsstärke im Austausch mit Service, Entwicklung und Projektteams

## Unser Angebot

Unser Angebot | an Dich

- Flexible Arbeitszeiten & Homeoffice: 15-20 Stunden pro Woche, perfekt auf dein Studium abgestimmt
- Attraktive Vergütung: 14 €/Std. für Bachelor-Studierende, 16 €/Std. für Master-Studierende, dazu 30 Urlaubstage plus Sonderurlaub
- Praxisnahe Erfahrung: Echte Kundenprobleme statt Übungsaufgaben, Einblick in Service, Entwicklung, Datenanalyse und Produktarbeit, Arbeit mit Power BI, KI-Tools und modernen Serviceprozessen, Direkter Einfluss auf Verbesserungen im Softwarebetrieb
- Weiterentwicklung: Schnelle Lernkurve in einem technischen Umfeld
- Internationale Zusammenarbeit: Arbeit in einem wachsenden Unternehmen mit spannenden Entwicklungsperspektiven
- Zentrale Lage: Zwischen U-Bahnhof Turmstraße und S-Bahnhof Bellevue, direkt an der Spree, mit vielen Restaurants und Cafés in der Nähe für die Mittagspause

## Bewerbung

Was ist der nächste Schritt? | Bewirb Dich!

Wenn Du das Gefühl hast: "Ja, das bin ich!" dann freuen wir uns auf Deine vollständigen Bewerbungsunterlagen, die Du per Klick direkt bei uns einreichen kannst.

Weitere Informationen unter <https://stellenticket.de/204929/HTWB/>  
Angebot sichtbar bis 30.07.2026

