

## RICHIESTA DI N.2 TIROCINANTI CURRICULARI PER TESI

Indicazioni sui tirocini richiesti	
DURATA E SEDE DI SVOLGIMENTO	3/6 MESI (preferibilmente a partire da ottobre) presso la sede Insiel di Trieste
STUDENTI A CUI SI RIVOLGE LA RICHIESTA	Laureandi possibilmente in ingegneria gestionale oppure in informatica/matematica.
DIREZIONE INSIEL IN CUI OPERERANNO I TIROCINANTI	Divisione Service Delivery & Operations

Descrizione del progetto oggetto di tesi	
TITOLO INDICATIVO DELLA TESI	Il Custom & Service Desk Insiel: customizzazione del processo di ticketing.
DESCRIZIONE BREVE	Analisi e Disegno del processo di ticketing, che consenta la modellazione, l'ottimizzazione ed il monitoraggio delle attività attraverso la classificazione delle principali casistiche, la formalizzazione delle modalità di risposta idonee, il riconoscimento e la gestione delle emergenze e il consolidamento di buone pratiche.

Competenze generali e specifiche			
COMPETENZE GENERALI	Buone capacità di comunicazione verbale e scritta; Capacità di sintesi; Attitudine al lavoro in team; Attitudine al problem solving e all'auto-organizzazione; Conoscenza Base di Excel.		
COMPETENZE SPECIFICHE		Aver sostenuto esami inerenti la gestione di servizi; Competenze generali dei processi e ruoli sottesi le attività di Service desk, Problem management, Incident management; Conoscenze di tecniche di disegno e modellazione dei processi; Conoscenza base di ITIL.	Nr. risorse  2

Non è previsto alcun rimborso spese mensile mentre viene consentito l'utilizzo gratuito della mensa aziendale e di un notebook.