

An den Hiring Manager
Ursapharm Arzneimittel GmbH
Saarbrücken

Betreff: Bewerbung – Koordinator IT-Service-Desk
Sehr geehrte Damen und Herren,

zuverlässiger IT-Support ist letztlich eine Frage des Qualitätsmanagements. Im Rahmen meines aktuellen Diplomstudiengangs „Anwendungsentwicklung“ leitete ich ein Abschlussprojekt, das einen studentischen Helpdesk in einen KPI-gesteuerten Betrieb verwandelte: Wir definierten ITIL-konforme Service Levels, ordneten Ticketkategorien messbaren KPIs zu und führten automatisiertes Time-to-Resolution-Tracking ein. Innerhalb eines Semesters sank die durchschnittliche Lösungszeit um 25 %, während die Erstlösungsquote auf 82 % stieg – ein Beweis dafür, dass Daten, Prozessdisziplin und Coaching die Serviceperformance schnell steigern können.

Was ich mitbringe

- Fundierte Service-Desk-Praxis mit ITIL-Know-how (Incident-, Request- und Eskalationsprozesse).
- Python-Tools für SLA-Monitoring, Dashboarding und Root-Cause-Analysen
- Zwei Jahre objektorientierte Softwareentwicklung sowie ein wachsendes ML-Toolkit für prädiktive Supportmetriken.

Was mich an Ursapharm begeistert

- Eine Qualitätskultur, in der KPIs unverrückbare Maßstäbe statt bloße Kosmetik sind.
- Die Chance, einen etablierten Service-Desk im industriellen Maßstab zu koordinieren und datengetriebene Verbesserungen direkt in Produktionsworkflows einfließen zu lassen.

Ich bin kurzfristig in Vollzeit verfügbar und freue mich darauf, in einem persönlichen Gespräch zu erläutern, wie die Verbindung aus ITIL-Prozessdenken, technischem Engineering-Anspruch und KI-gestützten Insights die Servicequalität von Ursapharm weiter erhöhen kann.

Mit freundlichen Grüßen



Benjamin Röder

Resume (extract)

Name Benjamin Röder | DoB 06 Jan 1989 | Citizenship DE
Address Waldwiesenstraße 41, 66538 Neunkirchen
Phone +49 1590 614 789 | Mail benjamin.roeder@example.com

EDUCATION

08 / 2024 – 08 / 2026 Vocational Diploma, Application Development
(Comcave
College, Saarbrücken)
2010 – 2012 Fachoberschule Engineering (Electronics)
2006 – 2010 Secondary School Diploma

TECHNICAL SKILLS

Python (2 yrs, OOP & data stack), basic C++, SQL, Git, Linux & Windows
admin,
Jupyter, TensorFlow/Keras, scikit-learn, REST APIs, Docker (intro).

PROJECT HIGHLIGHTS

2025 Inventory-forecast micro-service (Python, Pandas, Prophet) – reduced
stock-out events by 15 % in test environment
2023 Ticket-classification bot for a local IT shop – 30 % faster triage

SOFT SKILLS

Analytical thinking, concise communication, user empathy, agile teamwork.
LANGUAGES German (native), English (C1).

Summary

Highly motivated and technically proficient individual pursuing formal
training in Application
Development and seeking a related internship. Eager to contribute to a
dynamic team while further
developing practical programming skills (procedural, object-oriented) and
leveraging a background
in IT systems.

Education

- Comcave.College, Saarbrücken | Training Program: Fachinformatiker –
Anwendungsentwicklung | Expected Completion: August 2026
- Fachoberschule Ingenieurwesen für Elektrotechnik, Neunkirchen/Homburg
- Maximilian-Kolbe-Schule des Bistums | Mittlerer Bildungsabschluss
(Secondary School
Diploma)

Technical Skills

- IT Systems: Installation, repair, and maintenance. Data transfer and
operating system repair.
- Apple Products: Proficient in Apple product use, including specialized
certification.
- Programming: Procedural and Object-Oriented Programming (Intermediate).
OpenAI API
knowledge.
- Operating Systems: Debian Linux (Ubuntu and Ubuntu Server) experience.

Experience

- Tec Repair GmbH, Servicetechniker Repair Desk | 01/2018 – 03/2024
- Responsibilities included IT system repairs and maintenance,
- Proficient in Apple product use, including specialized certification.

- Kabeldeutschland, Selbstständiger Medienberater | 12/2014 – 02/2016
- Persona, Elektriker, Schaltschrankbau, Elektromontage | 06/2013 – 02/2016

Additional Information

- German Citizen
- Single