

**Persönliche Daten**

Name	Antony
Funktionen	IT-Administration, 2nd-lvl Support, Softwareverteilung, Mobile Device Management (MDM), Onsite Support
Sprachkenntnisse	Deutsch, Italienisch, Englisch (im Schriftverkehr)
<b>Fachlicher Schwerpunkt</b>	<b>Mobile Device Management (MDM), SCCM, Netzwerktechniker, IT-Support, 1<sup>st</sup>-2<sup>st</sup>-lvl Support, Rollout Techniker</b>
Hardware	Audiosysteme, Apple / IOS Hardware, Drucker, HP, Mobile Endgeräte, Netzwerkdrucker, Notebooks/Laptops, PC-Hardware, Peripherie-Hardware, Router, Scanner, Smartphones, Switches
Betriebssysteme	Android, Apple Anwenderkenntnisse, MS Windows Windows 11, Windows 10, Windows 7, Windows 8, Windows Server 2016/19
Datenkommunikation	DHCP, DHCP Server, DNS, DNS Server, VMWare, Firewall, Gateway, HTTP, HTTPS, IMAP, IP, IPv4, IPv4 Addressing, IPv4 CIDR, IPv4 Subnetting, IPv6, LAN, SMTP, Switches, TCP, TCP/IP, TCP/IP Model, VLAN, WAN, WiFi, WLAN
Telekommunikation	ADSL, DSL/ISDN, VoIP
Erfahrungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administration, Beratung, Client, Desktop PC, Dokumentation, Einführung, Entwicklung, Hardware, IMAC, Installation, Konfiguration, Migration, Baramundi, Netzwerk, Peripherie, PXE Boot, Server, Software, Cisco Switche, Cisco Jabber, Cisco WebEx, Mobile Device Management, Support, Ticketsysteme, Sccm, Azure AD</li> <li>✓ Stärken: zuverlässiges Handeln; eigenverantwortliches arbeiten</li> <li>✓ Bestens vertraut mit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufgaben im IT Service Management</li> <li>- stark in Ticketsystemen, Lösungen in IT Themen</li> <li>- Dokumentation von Arbeitsschritten</li> <li>- allen microsoft Produkten bis O365</li> </ul> </li> <li>✓ ITSM Tool: IT Framework, SNOW, Matrix 42, Wave, Helpdesk, SAP, Exchange, Helpline / Classic Desk</li> </ul>
Branchen	IT/ Technologie /Industrie /Bank /Öffentlicher Sektor /Automobile/ Impfbzentren

## Beruflicher Werdegang



10/2023 – 10/2024

2nd Level Supporter / Administrative Unterstützung Helpdesk & Client-Systeme

**Branche: Öffentlicher Sektor**

### Support-Tätigkeiten:

- ✓ Windows Support mit administrativen Tätigkeiten
- ✓ Sina Workstation neubetanken
- ✓ Matrix 42 (Emprium), ähnlich zu Ticketsystem Helpline
- ✓ Softwarepaketierung mit Empirum
- ✓ Softwarezuweisung mit Empirum
- ✓ Softwareverteilung
- ✓ Erstellung und Pflege von Netzwerkdokumentationen unter Nutzung von Webtechnologien (z.B. HTML)
- ✓ Erstellung und Pflege von Netzwerkdokumentationen
- ✓ Verwaltung von Netzwerkbenutzern und -rechten: Einrichtung und Verwaltung von Benutzerkonten und Zugriffsrechten im Netzwerk
- ✓ Active Directory
- ✓ Ticketpflege sowie Bearbeitung
- ✓ 1st & 2nd Level Support
- ✓ Unterstützung und Konfiguration von Windows 11 Enterprise
- ✓ Verwaltung und Support von Mobile Device Management Systemen
- ✓ Verwaltung und Support des Blackberry Systems
- ✓ Administration und Pflege der Endgeräte
- ✓ Integration neuer Geräte in die Systemumgebung
- ✓ Erstellen von Benutzer- und Gerätereports
- ✓ Koordination mit verschiedenen IT-Teams zur Prozessverbesserung
- ✓ Support und Verwaltung von Apple iOS Geräten und Android Geräten
- ✓ Gerätebetankung mit Ivanti
- ✓ Inventarisierung der Geräte mit Ivanti
- ✓ Integration neuer IT-Geräte in das Asset-Management-System (HDA)
- ✓ Überwachung und Dokumentation des gesamten Lebenszyklus von IT-Assets
- ✓ Erstellung von Reports und Analysen zur Asset-Nutzung und -Verfügbarkeit
- ✓ Hardwareaufbau bei verschiedenen Anwendern

- ✓ Berechtigungen (GPO) zugewiesen
- ✓ Telefonkonferenzräume eingerichtet
- ✓ Patchen
- ✓ Technische Beratung der User
- ✓ Technische Beratung zur Softwarekonfiguration
- ✓ Administration von Wire (ähnlich wie Teams)



02/2022 – 08/2023

**2nd Level Techniker, administrative Unterstützung, Helpdesk Administration**

**Branche: Öffentlicher Sektor**

Support-Tätigkeiten:

- ✓ Windows Support mit administrativen Tätigkeiten
- ✓ Cisco Telefonanlage / Softphone Cisco - Usersupport & Troubleshooting
- ✓ Active Directory
- ✓ UMC
- ✓ Sina Workstation
- ✓ Konfiguration und Support von Handheld Scannern
- ✓ 1st und 2nd Level Support
- ✓ Windows 10 Support und Troubleshooting
- ✓ Ticketpflege
- ✓ Softwareverteilung
- ✓ Mobile Device Management:
- ✓ Unterstützung bei der Integration neuer Blackberry Funktionen und Tools
- ✓ Zusammenarbeit mit IT-Teams zur Optimierung von MDM-Prozessen
- ✓ Vertretung des Bereichs Desktop Administration in Lösungsteams
- ✓ Optimierung der MS Domänenrichtlinien für bessere Sicherheit
- ✓ Durchführung von regelmäßigen Inventuren und Aktualisierung des Asset-Management-Systems
- ✓ Sicherstellung der Einhaltung von Asset-Management-Richtlinien und -Prozessen
- ✓ Anleitung von Mitarbeitern im Bereich Helpdesk
- ✓ Mit - Führen des Helpdesk Supports
- ✓ Helpdesk / Service Desk / Helpline
- ✓ Betreuung der Nutzer

- ✓ Lösung von Störungsmeldungen
- ✓ Erweiterte Fehlersuche Netzwerk
- ✓ Unterstützung von Remote-Standorten durch Konfiguration von Netzwerkgeräten und Behebung von Verbindungsproblemen über Fernzugriffstools.
- ✓ Einrichtung und Verwaltung von MS Authenticator für User
- ✓ Unterstützung bei der Netzwerkmigration: Teilnahme an Projekten zur Migration oder Erweiterung von Netzwerken unter Anleitung eines Senior Engineers.
- ✓ Erstellen von Benutzer- und Gerätereports unter Nutzung von Webtechnologien (z.B. HTML)
- ✓ Netzwerkdokumentation: Erstellung und Pflege von Netzwerkdokumentationen
- ✓ Installation und Konfiguration der Netzwerkdrucker zur Bereitstellung einer reibungslosen Druckumgebung
- ✓ Bearbeitung von Störungen
- ✓ Remote und Support beim End-User
- ✓ Datensicherung und Rückspielung
- ✓ Einweisung der Anwender
- ✓ WIN 7/ WIN 10 und Microsoft Office 2016/2019, sowie Microsoft Office 365
- ✓ Technische Beratung der User
- ✓ Technische Beratung zur Softwarekonfiguration
- ✓ Einarbeitung der User und Dokumentation aller Vorgänge
- ✓ Installation von Software und Einrichtung Clients
- ✓ Troubleshooting im Netzwerkbereich
- ✓ Installation Treiber für Drucker
- ✓ Installation Treiber und Konfiguration peripherie (Kartenleser Handscanner,Zebradrucker)
- ✓ Server Administration
- ✓ Anlegen und Verwalten von User
- ✓ Lizenzverwaltung
- ✓ Logs Fehleranalyse
- ✓ Adobe reader
- ✓ VPN Einrichtung für User vor Ort
- ✓ Peripherie Support
- ✓ PDF Creator

**Branche: Pharmaindustrie**Support-Tätigkeiten:

- ✓ Windows Support mit administrativen Tätigkeiten
- ✓ Active Directory
- ✓ UMC
- ✓ 1st und 2nd Level Support
- ✓ Installation und Konfiguration von Windows 10
- ✓ Ticketpflege über Ticketsysteme wie Helpline
- ✓ Konfiguration und Deployment von mobilen Endgeräten (MDM)
- ✓ Anpassung und Optimierung der MDM-Strategien gemäß Unternehmensanforderungen
- ✓ Vertretung des Bereichs Desktop Administration in Lösungsteams
- ✓ Anleitung von Mitarbeitern im Bereich Helpdesk
- ✓ Mit - Führen des Helpdesk Supports
- ✓ Helpdesk / Service Desk
- ✓ Betreuung der Nutzer
- ✓ Integration von Cisco Jabber Erweiterte Funktionen wie Breakout-Sessions und Abstimmungen behandeln (Jabber)
- ✓ Konfiguration von VPNs (Virtual Private Networks): Einrichten von VPN-Verbindungen auf Cisco Routern.
- ✓ Planen und Durchführen von regelmäßigen Firmware-Updates und Patches auf Netzwerkgeräten gemäß Arbeitsanweisungen.
- ✓ Passwort Wiederherstellung (Jabber)
- ✓ Fortgeschrittene Audio- und Videoqualitätsprobleme beheben
- ✓ Lösung von Störungsmeldungen
- ✓ Installation und Konfiguration der Netzwerkdrucker zur Bereitstellung einer reibungslosen Druckumgebung
- ✓ Bearbeitung von Störungen
- ✓ Remote und Support beim End-User
- ✓ Durchführung von Firmware-Updates: Aktualisieren der Firmware auf Cisco Geräten. (Remote)
- ✓ Datensicherung und Rückspielung
- ✓ Einweisung der Anwender

- ✓ WIN 7/ WIN 10 und Microsoft Office 2016/2019,  
sowie Microsoft Office 365
- ✓ MS Teams
- ✓ Sharepoint
- ✓ Technische Beratung der User
- ✓ Technische Beratung zur Softwarekonfiguration
- ✓ Einarbeitung der User und Dokumentation aller Vorgänge
- ✓ Installation von Software und Einrichtung Clients
- ✓ Troubleshooting im Netzwerkbereich
- ✓ Installation Treiber für Drucker
- ✓ Installation Treiber und Konfiguration peripherie (Kartenleser Handscanner,Zebradrucker)
- ✓ Server Administration
- ✓ Anlegen und Verwalten von User
- ✓ Lizenzverwaltung
- ✓ Logs Fehleranalyse
- ✓ Adobe reader
- ✓ Sichere VPN Verbindung hergestellt für User im Homeoffice
- ✓ Peripherie Support
- ✓ PDF Creator



01/2021 – 05/2023

2nd Level Techniker/ Service Desk alleinverantwortlicher

**Branche: Gesundheitswesen**

Support-Tätigkeiten:

- ✓ Medical Office Support
- ✓ Absprache mit Leitung der Impfzentren, sowie med. Fachpersonal
- ✓ Impfdoc Support
- ✓ Lösung von Störungsmeldungen
- ✓ Administration und Leitung des Servicedesk / Helpdesk
- ✓ Update und Wartung
- ✓ Beschaffung und Bereitstellung der erforderlichen Hardwarekomponenten wie Monitore  
und Netzwerkdrucker
- ✓ Schulung von Mitarbeitern im Umgang mit den Geräten
- ✓ Implementierung von Richtlinien zur Einhaltung der IT-Sicherheitsstandards

- ✓ Neuinstallation von Desktop und Laptops
- ✓ Verwaltung Lagerbestand IT Hardware
- ✓ Projekt Management für zuständige Standorte
- ✓ Datensicherung und Rückspielung
- ✓ Bearbeitung von Serviceanfragen und Beseitigung von IT-Störungen
- ✓ Überwachung, Aktualisierung und Optimierung der betreuten Systeme, Anwendungen und Prozesse
- ✓ Erstellung und Pflege von Betriebsdokumentationen
- ✓ Installation, Implementierung, Konfiguration der Hardware- und Softwarekomponenten
- ✓ Hardwareumsetzung nach Vorgaben
- ✓ Verantwortung für die Sicherstellung der Servicequalität beim Kunden
- ✓ Problemerkennung und Telefonischer Support
- ✓ Technische Beratung zur Hardwarekonfiguration
- ✓ Technische Beratung zur Softwarekonfiguration
- ✓ Einarbeitung der User und Dokumentation aller Vorgänge
- ✓ Installation von Software und Einrichtung Clients
- ✓ Troubleshooting im Netzwerkbereich
- ✓ Installation Treiber für Drucker
- ✓ Installation Treiber und Konfiguration peripherie (Kartenleser Handscanner,Zebradrucker)
- ✓ Server Administration
- ✓ Anlegen und Verwalten von User
- ✓ Lizenzverwaltung
- ✓ Logs Fehleranalyse



05/2020 – 12/2020

2nd Level Supporter und Softwareverteilung

**Branche: Automobil**

Support-Tätigkeiten:

- ✓ Datensicherung und Rückspielung
- ✓ Administrative Unterstützung der IT Infrastruktur
- ✓ Lösung von Störungsmeldungen
- ✓ IOS Geräte

- ✓ Windows Support
- ✓ Bearbeitung von Serviceanfragen und Beseitigung von IT-Störungen
- ✓ Überwachung, Aktualisierung und Optimierung der betreuten Systeme, Anwendungen und Prozesse
- ✓ Erstellung und Pflege von Betriebsdokumentationen
- ✓ Installation, Implementierung, Konfiguration der Hardware- und Softwarekomponenten
- ✓ Hardwareumsetzung nach Vorgaben
- ✓ Verwaltung und Konfiguration von MS Domänen und User Richtlinien
- ✓ Unterstützung bei der Implementierung von MS Authenticator
- ✓ Ticketpflege mit Service Center
- ✓ Mobile Device Management über SCCM Tool (MDM)
- ✓ Konfiguration und Verwaltung von Intune (MDM)
- ✓ Einrichtung von Intune für mobile Geräte (MDM)
- ✓ Beschaffung und Bereitstellung der erforderlichen Hardwarekomponenten wie Monitore und Netzwerkdrucker
- ✓ SCCM Softwareverteilung
- ✓ Windows 10 Systemoptimierung und Performance-Tuning
- ✓ Virens Scanner installiert, konfiguriert und geprüft: McAfee, Norton
- ✓ Postfachvergrößerung / Speichererweiterung von MS Exchange 2016
- ✓ Email-Accounts angelegt in Exchange
- ✓ Verantwortung für die Sicherstellung der Servicequalität beim Kunden
- ✓ Problemerkennung und Telefonischer Support
- ✓ Technische Beratung zur Hardwarekonfiguration
- ✓ Einarbeitung der User und Dokumentation aller Vorgänge
- ✓ Installation von Software und Einrichtung Clients
- ✓ PDF Creator
- ✓ Troubleshooting im Netzwerkbereich
- ✓ Administration von Domänen und AD-Strukturen
- ✓ Arbeit mit Azure AD (Benutzer- und Gruppenverwaltung, Lizenzzuweisung)
- ✓ Azure AD Sicherheit und Richtlinien
- ✓ Installation Treiber für Drucker
- ✓ Unterstützung bei der Integration von Cisco Webex in andere Unternehmenswerkzeuge und Plattformen
- ✓ Analyse und Behebung von technischen Herausforderungen im Zusammenhang mit Teilnehmerzugriff und Berechtigungen (WebEx)
- ✓ Cisco WebEx Troubelshooting
- ✓ Administration Printservern
- ✓ Server Administration



- ✓ AD Rechte Verwaltung
- ✓ Anlegen und Verwalten von Usern
- ✓ VM-Berechtigungen verwalten: Verwalten der Zugriffsrechte auf VMs für Benutzer.
- ✓ Support von (VM's) virtuellen Maschinen (HyperV)
- ✓ Microsoft Office 365 Installation und Einrichtung
- ✓ iOS Geräte-Setup und Benutzerunterstützung
- ✓ Sccm Softwareverteilung
- ✓ Nac systeme Verwalten
- ✓ Lizenzverwaltung
- ✓ Logs Fehleranalyse
- ✓ VPN Einrichten und Konfigurieren
- ✓ Daten über VPN verschlüsselt
- ✓ Standort-zu-Standort Verbindung hergestellt
- ✓ VDI / Citrix Support



03/2020 – 05/2020

1<sup>st</sup> und 2<sup>nd</sup> Level Support / Helpdesk

**Branche: Industrie**

#### Support-Tätigkeiten

- ✓ Annahme, Transport und Inbetriebnahme von Neugeräten - Migration, Konfiguration und Installationen der Benutzer Anwendersoftware
- ✓ Weiterleitung an den 3rd Level
- ✓ Ticketpflege über Helpline / Classic Desk
- ✓ Wartungsarbeiten (Remote)
- ✓ Einrichtung und Verwaltung von Benutzerkonten und Zugriffsrechten im Netzwerk.
- ✓ Aufsetzen sowie Ausrollen von Geräten
- ✓ IOS Mobile Geräte supportet
- ✓ Windows Client Support
- ✓ Tausch defekter Hardware / Aufrüsten von Hardware
- ✓ Wartung der IT - und Audio-Einrichtung
- ✓ Patchen von Netzwerkdosen
- ✓ Konfiguration von Cisco Routern und Switches: Grundlegende Netzwerkkonfigurationen durchführen.

- ✓ Installation von Cisco VoIP-Telefonen: Einrichten und Konfigurieren von VoIP-Geräten.
- ✓ Verkabelung und Verbindung von Netzwerkgeräten: Physische Verkabelung und Anschluss von Cisco Geräten.
- ✓ Konfiguration von VPNs (Virtual Private Networks): Einrichten von VPN-Verbindungen auf Cisco Routern.
- ✓ Durchführung einer umfassenden Analyse der bestehenden Druckerlandschaft, anschließende Inbetriebnahme der neuen Drucker und deren Anbindung an das Netzwerk
- ✓ Drucker Einrichten und Konfigurieren
- ✓ Erfassung von Störungsmeldungen (Incidents), allgemeine Anfragen oder Service Requests
- ✓ Inventarisierung und Excel Dokumentation
- ✓ SAP Helpdesk
- ✓ Einrichten der und Konfiguration der Netzwerkdrucker
- ✓ Dokumentation und Fehleranalyse Backup und Datenrücksicherung
- ✓ Hardwareumsetzung nach Vorgaben
- ✓ Einleitung von Eskalationsverfahren
- ✓ Microsoft Office 2019/ 365
- ✓ Active Directory User Verwaltung
- ✓ Lösung von Störungsmeldungen



01/2019 – 05/2019

**1st und 2nd Level Supporter**

**Branche: IT**

#### Support-Tätigkeiten

- ✓ 1st und 2nd Level Support
- ✓ Weiterleitung an den 3rd Level
- ✓ Ticketpflege (ServiceNow)
- ✓ Vertretung des Bereichs Desktop Administration in Lösungsteams
- ✓ Helpdesk
- ✓ Betreuung
- ✓ Netzwerkdrucker eingerichtet
- ✓ Heimnetzwerke eingerichtet
- ✓ Installation und Konfiguration der Netzwerkdrucker zur Bereitstellung einer reibungslosen Druckumgebung

- ✓ Bearbeitung von Störungen
- ✓ Remote und Support beim End-User
- ✓ Datensicherung und Rückspielung
- ✓ Einweisung der Anwender
- ✓ Postfachvergrößerung / Speichererweiterung von MS Exchange 2016
- ✓ Email-Accounts angelegt in Exchange
- ✓ Telefonie an den Router angeschlossen
- ✓ WIN 7/ WIN 10 und Microsoft Office 2016/2019
- ✓ Technische Beratung der User
- ✓ Cisco Switche patchen nach Schaltplan
- ✓ Inventarisieren und Dokumentation (GLAM)
- ✓ Einrichtung von WLAN/VPN
- ✓ Annahme, Transport und Inbetriebnahme von Neugeräten - Migration
- ✓ Aufsetzen sowie Ausrollen von Geräten
- ✓ Erfassung von Störungsmeldungen (incidents), allgemeine Anfragen oder Service Requests
- ✓ Tausch defekter Hardware / Aufrüsten von Hardware



07/2018 – 09/2018

**Rollout Service Techniker**

**Branche: IT**

Support-Tätigkeiten

- ✓ Auf- / & Abbau von IT-Geräten
- ✓ Ticketsystem Matrix 42
- ✓ Telefonie angeschlossen
- ✓ Konzernweite Hardwareerneuerung
- ✓ Planung und Dokumentation im Ticketing System
- ✓ System- und Netzwerkkonfiguration
- ✓ Hardware Rollout
- ✓ Cisco Switche patchen nach Schaltplan
- ✓ Verkabelung und Verbindung von Netzwerkgeräten:  
Physische Verkabelung und Anschluss von Cisco Geräten.
- ✓ Migration von Software und Hardware
- ✓ Betreuung Netzwerkdrucker/ Bearbeitung von Störungen

- ✓ Remote und Support beim End-User
- ✓ Tausch defekter Hardware / Aufrüsten von Hardware – Tests
- ✓ und Qualitätssicherung der durchgeführten Installationen
- ✓ Datensicherung und Rückspielung beim Anwender
- ✓ Dokumentation
- ✓ Einweisung der Anwender
- ✓ WIN 10 und Microsoft Office 2016



02/2018 – 05/2018

**Rollout Service Techniker**

**Branche: IT**

Support-Tätigkeiten

- ✓ Auf-/ & Abbau von IT-Geräten
- ✓ Installation, Implementierung, Konfiguration der Hardware- und Softwarekomponenten
- ✓ Hardwareumsetzung nach Vorgaben
- ✓ Hardwareerneuerung Konzernweit
- ✓ Datensicherung
- ✓ Ticketpflege
- ✓ Verantwortung für die Sicherstellung der Servicequalität beim Kunden
- ✓ Problemerkennung und Telefonischer Support
- ✓ Technische Beratung zur Hardwarekonfiguration
- ✓ Einarbeitung der User und Dokumentation aller Vorgänge