



## Persönliche Daten

<b>Name</b>	Christian W
<b>Sprachkenntnisse</b>	Deutsch, Englisch
<b>Fachlicher Schwerpunkt</b>	<b>Service Techniker, Ticketsysteme, IT-Support, 1<sup>st</sup>-,2st-lvl Support, Rollout Techniker</b>
<b>Hardware</b>	Audiosysteme, , Mobile Endgeräte, Netzwerkdrucker, Apple / IOS Hardware, Drucker, Notebooks/Laptops, PC-Hardware, Peripherie-Hardware, Router, Scanner, Smartphones, Switches
<b>Betriebssysteme</b>	Android, MS Windows XP, Windows 10, Windows 7, Windows 8, Windows Server 2016/19
<b>Datenkommunikation</b>	DHCP, DNS, HTTP, HTTPS, IMAP, IP, IPv4, IPv4 Addressing, IPv4 Subnetting, IPv6, LAN, SMTP, TCP/IP Model, VLAN, WAN, WiFi, WLAN
<b>Erfahrungen</b>	<p>Stärken: zuverlässiges Handeln; eigenverantwortliches arbeiten</p> <p>Bestens vertraut mit:</p> <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> <p>ITSM Tool: IT Framework, SNOW, Baramundi, Jira, Wave, Helpdesk, Helpline / Classic Desk</p>
<b>Branchen</b>	IT / Industrie / Finanzwesen / Telekommunikation

## Beruflicher Werdegang



07/2024 – 09/2024

Rollout

**Branche: Klinik**

### Support-Tätigkeiten:

- ✓ Office 365 Verwaltung und Support
- ✓ Installation, Implementierung, Konfiguration der Hardware- und
- ✓ Einrichtung von Anwenderkonten
- ✓ Softwarekomponenten
- ✓ Hardwareumsetzung nach Vorgaben
- ✓ Beratende Tätigkeiten im Projektmanagement
- ✓ Wartungen und Updates durchgeführt
- ✓ Verantwortung für die Sicherstellung der Servicequalität beim Kunden
- ✓ User-Helpdesk
- ✓ Softwareverteilung über Baramundi
- ✓ End-User Einarbeitung
- ✓ Jira Ticketsystem
- ✓ Rolloutkoordination
- ✓ Auf-/ & Abbau von IT-Geräten
- ✓ Problemerkennung und Telefonischer Support
- ✓ IT-Ansprechpartner vor Ort für den Kunden
- ✓ Dokumentation & Fehlermanagement
- ✓ Inventarisierung & Assetmanagement
- ✓ Neuverkabelung & Kabelmanagement (CAT-7)



09/2022 – 05/2024

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

**Branche: IT**

Support-Tätigkeiten:

- ✓ Systemadministration
- ✓ Office 365 Verwaltung und Support
- ✓ Installation, Implementierung, Konfiguration der Hardware- und Softwarekomponenten
- ✓ Hardwareumsetzung nach Vorgaben
- ✓ Beratende Tätigkeiten im Projektmanagement
- ✓ Wartungen und Updates durchgeführt
- ✓ Einrichtung von Anwenderkonten
- ✓ Verantwortung für die Sicherstellung der Servicequalität beim Kunden
- ✓ User-Helpdesk
- ✓ Softwareverteilung über Baramundi (ähnlich wie Matrix 42)
- ✓ End-User Einarbeitung
- ✓ Jira Ticketsystem
- ✓ Rolloutkoordination
- ✓ Auf- / & Abbau von IT-Geräten
- ✓ Problemerkennung und Telefonischer Support
- ✓ IT-Ansprechpartner vor Ort für den Kunden
- ✓ Dokumentation & Fehlermanagement
- ✓ Inventarisierung & Assetmanagement
- ✓ Backup, Restore & Disaster Recovery
- ✓ Neuverkabelung & Kabelmanagement (CAT-7)
- ✓ Prüfung und Abnahme mit dem Endkunden



06/2020 – 09/2022

Rolloutleiter

**Branche: IT**

Support-Tätigkeiten:

- ✓ Systemadministration
- ✓ Teamkoordination
- ✓ Lizenz Verwaltung
- ✓ Tausch defekter Hardware / Aufrüsten von Hardware – Tests
- ✓ Ticketbearbeitung
- ✓ Erfassung von Störungsmeldungen Incidents, allgemeine Anfragen oder Servicerequests
- ✓ Beratende Tätigkeiten im Projektmanagement
- ✓ Überwachung der belegten Ressourcen und Kapazitäten
- ✓ Wartungen und Updates durchgeführt
- ✓ Work On Demand
- ✓ Hardware Rollout
- ✓ Migration von Software und Hardware
- ✓ Betreuung Netzwerkdrucker/ Bearbeitung von Störungen
- ✓ Remote und Support beim End-User
- ✓ Dokumentation
- ✓ Office 365 Verwaltung und Support
- ✓ Installation, Implementierung, Konfiguration der Hardware- und Softwarekomponenten
- ✓ Hardwareumsetzung nach Vorgaben



01/2020 – 06/2020

## Rollout

### Branche: Bank

#### Support-Tätigkeiten

- ✓ Kabelmanagement
- ✓ Softwareupdates und Installation
- ✓ Einspielen von Backups
- ✓ Hardwareinstallation nach Kundenvorgaben
- ✓ Verantwortung für die Sicherstellung der Servicequalität beim Kunden
- ✓ Problemerkennung und Telefonischer Support
- ✓ Technische Beratung zur Hardwarekonfiguration
- ✓ Technische Beratung zur Softwarekonfiguration
- ✓ Remote Support via TeamViewer
- ✓ Bearbeitung von Tickets
- ✓ Inventarisierung & Dokumentation
- ✓ Mitarbeiterinweisung
- ✓ Technische Einweisung von User
- ✓ Nacharbeitungen
- ✓ Lizenz Verwaltung