



Erfahrener ITler mit Ambitionen

Persönliche Daten

Name	Ruin
Funktionen	IT-Systemadministrator & Teamleiter, Windows & Linux Administrator, Serveradministrator, Citrix Administrator, Windows Administrator, Exchange Administrator
Sprachkenntnisse	Deutsch, Englisch, Französisch
Ausbildung und Beruf	Bachelor of Science in Business Information Systems (Abschluss 2012)
Hardware	Desktop PCs, Notebooks, Monitore, Drucker, mobile Endgeräte, Kartenleser, iPads, Standard-Hersteller IBM, HP, Dell, Lenovo, Fujitsu, Lexmark, Apple, Smartphone/ Tablet Android, RSA VPN Token, iOS Geräte
Betriebssysteme	Windows Server NT / 2000 / 2003 / 2008 / 2012, Windows XP / Vista / 7 / 8 / 10, Linux
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
Datenbanken	Microsoft SQL Server 2008 / 2012

Programmiersprachen und
weitere Tools

- ✓ HTML
- ✓ Visual Basic
- ✓ MS Exchange Server 2010, 2016, 2019 (Fortgeschritten)
- ✓ MS SharePoint 2010 (Grundkenntnisse)
- ✓ Java (Basiswissen)
- ✓ TCP/IP
- ✓ DHCP
- ✓ SCCM 2007, 2012
- ✓ Active Directory
- ✓ IBM Personal Communications
- ✓ EKMS
- ✓ Bistro Portal
- ✓ IBM Cognos TM1
- ✓ IBM Notes 8.5
- ✓ Blackberry Enterprise Server 10
- ✓ SAP 7.3
- ✓ Cisco VPN Client
- ✓ Endpoint Security
- ✓ RSA Token-Aktivierungen
- ✓ Ticketsystem
- ✓ ITIL V3
- ✓ VM Ware
- ✓ Citrix
- ✓ XenApp /XenDesktop
- ✓ Microsoft Endpoint Manager
- ✓ Azure AD

Beruflicher Werdegang



06/2024 – 10/2024

IT-Systemadministrator

Remote

Tätigkeiten:

- ✓ Ticketbearbeitung mit direkter Abschlusslösung evtl. Weiterleitung gemäß ITIL V4
- ✓ Softwarepaketierung und Softwareverteilung über Intune
- ✓ AD Computer und Userverwaltung / Administration
- ✓ Datenbankpflege der Hardwaregeräte
- ✓ Einrichtung der VPN Einrichtungen
- ✓ Dokumentation über Confluence
- ✓ Problem Management
- ✓ Administration von Windows / Linux Servern
- ✓ Verwendung von Autopilot mithilfe von Intune
- ✓ Neugeräte-Bereitstellung
- ✓ Bereitstellung von Anwendungen und Zuweisung von Autopilot-Profilen nach der Erstanmeldung
- ✓ Hardware zurücksetzen auf Werkeinstellungen
- ✓ Rollout von Updates und Änderungen
- ✓ Digitalisierung von VMware ESXi
- ✓ Implementierung und Optimierung von Virtualisierungstechnologien
- ✓ Durchführung eines internationalen Projektes

- ✓ Eingesetzte Technologien:
- ✓ Windows 11
- ✓ Intune
- ✓ Active Directory
- ✓ Office365 (Excel, Word, Power Point, Teams, OneNote, OneDrive, SharePoint)
- ✓ Jira Service Management (Ticket system)
- ✓ Teamviewer (Fernwartungstool)
- ✓ Exchange Admin Center

- ✓ Azure Portal
- ✓ MDM
- ✓ Windows Server 2016/2019 VPN
- ✓ Terminal Server
- ✓ Firewall



11/2022 – 06/2024

Helpdesk Agent & Systemadministrator

Remote

Tätigkeiten:

- ✓ Ticketbearbeitung mit direkter Abschlusslösung evtl. Weiterleitung gemäß ITIL V4
- ✓ Softwarepaketierung und Softwareverteilung über Matrix 42 und Intune
- ✓ AD Computer und Userverwaltung / Administration
- ✓ Datenbankpflege der Hardwaregeräte
- ✓ Softwareinstallation neuer Clients (Laptops, Tablets)
- ✓ Einrichtung der Home Office Arbeitsplätze (Modern Workplace) sowie VPN Einrichtungen etc
- ✓ Dokumentation über Confluence
- ✓ Trustwave MailMarshal Cloud
- ✓ Problem Management
- ✓ Administration von Windows / Linux Servern
- ✓ Verwendung von Autopilot mithilfe von Intune
- ✓ Neugeräte-Bereitstellung
- ✓ Bereitstellung von Anwendungen und Zuweisung von Autopilot-Profilen nach der Erstanmeldung

- ✓ Hardware zurücksetzen auf Werkeinstellungen
- ✓ Rollout von Updates und Änderungen
- ✓ Anwendung von PowerShell:
- ✓ Neue Benutzerkonten erstellen
- ✓ Benutzerkonten deaktivieren oder löschen
- ✓ Gruppenrichtlinienobjekte (GPOs) erstellen und bearbeiten
- ✓ GPOs auf Computer oder Benutzer anwenden
- ✓ Dateien und Ordner erstellen, kopieren, verschieben und löschen
- ✓ Dateieigenschaften anzeigen und ändern
- ✓ Digitalisierung von VMware ESXi
- ✓ Implementierung und Optimierung von Virtualisierungstechnologien
- ✓ Durchführung eines internationalen Projektes

- ✓ Eingesetzte Technologien:
- ✓ Windows 11
- ✓ Matrix 42
- ✓ Intune
- ✓ Active Directory
- ✓ Office365 (Excel, Word, Power Point, Teams, OneNote, OneDrive, SharePoint)
- ✓ Service Now (Ticket system)
- ✓ Teamviewer (Fernwartungstool)
- ✓ Exchange Server 2016
- ✓ Exchange Admin Center
- ✓ Lansweeper
- ✓ VMWare ON-Premise
- ✓ Azure Portal
- ✓ MDM
- ✓ Windows Server 2016/2019 VPN
- ✓ Terminal Server
- ✓ Firewall
- ✓ Acobat Pro Admin Console
- ✓ Webex Control Hub



10/2023 – 03/2024

Windows Server Administrator

Remote

Tätigkeiten:

- ✓ Betrieb und Fehlerbehebung mit Schwerpunkt Server und Nebenfach Clients
- ✓ AD Computer und Userverwaltung / Administration
- ✓ Bearbeiten von Monitoring-Cases im Serverumfeld
- ✓ Dokumentation der Umgebung
- ✓ Bearbeiten von Applocker Cases auf Client-Seite
- ✓ Gruppenrichtlinienobjekte (GPOs) erstellen und bearbeiten mithilfe von Powershell

- ✓ Eingesetzte Technologien:
- ✓ Windows 11
- ✓ Active Directory
- ✓ Office365 (Excel, Word, Power Point, Teams, OneNote, OneDrive, SharePoint)
- ✓ HelpLine (Ticket system)
- ✓ Teamviewer (Fernwerkzeug)
- ✓ Windows Server 2016/2019/2022
- ✓ Remote Control Viewer



07/2021 – 10/2022

Citrix Administrator

Remote

Tätigkeiten:

- ✓ Medical Office Support
- ✓ Absprache mit Leitung der Impfzentren, sowie med. Fachpersonal
- ✓ Impfdoc Support
- ✓ Personalisierung von Applikationen in Citrix XenApp/XenDesktop Umgebungen
- ✓ Incident Management
- ✓ Administration und Troubleshooting div. Applikationen in einem Citrix/Windows Umfeld
- ✓ Unterstützung des Installationsteams bei Inbetriebnahmen

- ✓ Ticket System: HP Service Manager
- ✓ AD Computer und Userverwaltung
- ✓ Einsatz von Citrix VDI
- ✓ Citrix DaaS
- ✓ Verwaltung der Serverlandschaften: Citrix Virtual Box
- ✓ Neue Hosts in Citrix Virtual Box hinzugefügt
- ✓ Einrichtung der Modern Workplaces
- ✓ Ändern des Betriebszustandes an der Virtuellen Maschine
- ✓ Ressourceneinstellungen getätigt in der VM (z.B. CPU oder RAM Einstellungen)
- ✓ Administration von Windows Servern
- ✓ Anwendung von Zugriffskonzepten
- ✓ Identitätsmanagement
- ✓ Rollenkonzept
- ✓ Zugriffskontrolle über Authentifizierung
- ✓ Single Sign On
- ✓ Konfiguration von Firewallinstellungen
- ✓ Loadbalancing NetScaler:
 - ✓ Erstellung von Server-Pools oder Backend-Servergruppen, die die Last ausgleichen sollen
 - ✓ Auswahl des geeigneten Load-Balancing-Algorithmus (z. B. Round Robin, Least Connections) basierend auf den Anforderungen in Netscaler
 - ✓ Erstellung von Virtual Servern, die den Verkehr empfangen und auf die Backend-Server verteilen
 - ✓ Sicherung von Konfigurationen und Implementierung von Wiederherstellungsstrategien

- ✓ Eingesetzte Technologien:
 - ✓ Windows 11
 - ✓ Citrix Provisioning Console
 - ✓ Citrix Studio
 - ✓ Citrix Director
 - ✓ Citrix VDI
 - ✓ DaaS
 - ✓ Active Directory
 - ✓ Office365 (Excel, Word, Power Point, Teams, OneNote, OneDrive, SharePoint)
 - ✓ HP Service Manager (Ticket system)

- ✓ Teamviewer
- ✓ Exchange Server 2019
- ✓ VMWare ON-Premise
- ✓ Azure Portal
- ✓ Windows Server 2016/2019
- ✓ VPN
- ✓ Terminal Server
- ✓ Firewall



04/2021 – 06/2021

Windows Administrator

Frankfurt

Tätigkeiten:

- ✓ Ticketbearbeitung mit direkter Abschlusslösung evtl. Weiterleitung gemäß ITIL V4
- ✓ Softwarepaketierung und Softwareverteilung über Ivanti DSM
- ✓ AD Computer und Userverwaltung
- ✓ Datenbankpflege der Hardwaregeräte
- ✓ Hard- und Softwareinstallation neuer Clients (Laptops, Rechner)
- ✓ Regelmäßiges Erfassen und Pflegen von Assets im Asset Managementsystem
- ✓ Unterstützung bei Inbetriebnahme und Support von Mobile Devices (Android, IOS)
- ✓ Warenannahme und Erfassen der relevanten Informationen in den Verwaltungssystemen
- ✓ Konfiguration von Firewallinstellungen
- ✓ Administration von Windows Servern und Exchange Server

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7/10
- ✓ Ivanti DSM
- ✓ Active Directory
- ✓ Office 2016/Office365
- ✓ Service Now (Ticket system)
- ✓ Dameware (Fernwerkzeug)
- ✓ Exchange Server 2019

- ✓ Exchange Online (Verwaltung von E-Mail, Kontakte, Adressbücher, Kalender und Termine, Protection Spam- und Virentfilter, Online Archivierung)
- ✓ Exchange Admin Center
- ✓ Azure Portal
- ✓ MDM (Intune)
- ✓ Windows Server 2016/2019
- ✓ VPN
- ✓ Firewall
- ✓ Terminal Server



02/2020 – 03/2021

IT Supporter / Windows Administrator

Tuttlingen

Tätigkeiten

- ✓ 1st & 2nd Level Support / Anwendersupport
- ✓ Ticketbearbeitung mit direkter Abschlusslösung evtl. Weiterleitung gemäß ITIL V4
- ✓ Softwarepaketierung und Softwareverteilung über SSCM und Intune
- ✓ Administration der AD
- ✓ Datenbankpflege der Hardwaregeräte
- ✓ Hard- und Softwareinstallation neuer Clients (Laptops, Tablets)
- ✓ Inventarisierung
- ✓ Windows 10 Rollout
- ✓ Rechtevergabe über den Fileserver
- ✓ Mobile Device Support (IOS, Android)
- ✓ VMware vSphere erstellt, bereitgestellt und geklont
- ✓ Snapshots erstellen in der VMware vSphere
- ✓ Verwendung von Autopilot mithilfe von Intune
- ✓ Neugeräte-Bereitstellung
- ✓ Bereitstellung von Anwendungen und Zuweisung von Autopilot-Profilen nach der Erstanmeldung
- ✓ Hardware zurücksetzen auf Werkeinstellungen
- ✓ Rollout von Updates und Änderungen

- ✓ Administration von Windows / Linux Servern
- ✓ Konfiguration von Firewallinstellungen
- ✓ Problem Management
- ✓ Datenbank Management
- ✓ Verwalten von Daten in Datenbanksystemen (DBMS) mithilfe von SQL
- ✓ Digitalisierung von VMware ESXi
- ✓ Implementierung und Optimierung von Virtualisierungstechnologien
- ✓ Erste Erfahrungen im Umgang mit webbasierten Schnittstellen

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 8.1/7/10
- ✓ SCCM 2016
- ✓ Intune
- ✓ Active Directory
- ✓ Office365 (Excel, Word, Power Point, Teams, OneNote, OneDrive, SharePoint)
- ✓ InLoox (Ticket system)
- ✓ VMWare ON-Premise
- ✓ Teamviewer (Fernwartungstool)
- ✓ Exchange Server 2019
- ✓ Exchange Online (Verwaltung von E-Mail, Kontakte, Adressbücher, Kalender und Termine, Protection – Spam- und Virenfilter, Online Archivierung)
- ✓ Exchange Admin Center Docusnap
- ✓ CiscoWebEx
- ✓ Azure Portal
- ✓ MDM
- ✓ Windows Server 2016/2019
- ✓ VPN
- ✓ Terminal Server
- ✓ Firewall
- ✓ MS Autopilot



08/2019 – 12/2019

ICT Supporter / Windows Administrator

Basel

Tätigkeiten

- ✓ 1st & 2nd Level Support / Anwendersupport
- ✓ Ticketbearbeitung mit direkter Abschlusslösung evtl. Weiterleitung gemäß ITIL V3
- ✓ Softwarepaketierung und Softwareverteilung über SCCM, APP-V
- ✓ Mobile Device Support (IOS, Android)
- ✓ Citrix Sitzungen verwalten (Xen App)
- ✓ AD Computer und Userverwaltung
- ✓ Einrichtung und Konfiguration der Modern Workplaces
- ✓ Datenbankpflege der Hardwaregeräte
- ✓ Hard- und Softwareinstallation neuer Clients (Laptops, Tablets, Smartphones)
- ✓ Inventarisierung
- ✓ Server Administration
- ✓ Rechtevergabe über den Fileserver
- ✓ Administration von Windows / Linux Servern
- ✓ Konfiguration von Firewallinstellungen
- ✓ Erste Erfahrungen im Umgang mit Datenbank-Schnittstellen
- ✓ Durchführung eines internationalen Projektes

Eingesetzte Technologien:

- ✓ SCCM 2016
- ✓ Active Directory
- ✓ Office365 (Excel, Word, Power Point, Teams, OneNote, OneDrive, SharePoint)
- ✓ Highsystem (Ticket system)
- ✓ Bomgar (Fernwartungstool)
- ✓ Exchange Server 2016
- ✓ Exchange Admin Center
- ✓ Lansweeper

- ✓ Uniflow
- ✓ VMWare ON-Premise
- ✓ Azure Portal
- ✓ MDM
- ✓ Windows Server 2016
- ✓ VPN
- ✓ Terminal Server
- ✓ Firewall



01/2019 – 08/2019

Windows 10 Rollout Manager

Ludwigsburg

Tätigkeiten

- ✓ Unterstützung beim Windows 10 Rollout von neuen End-User Geräten
- ✓ Austausch/IBN von vorhandener Hardware und Konfiguration der Software
- ✓ Auslieferung und Inbetriebnahme von Clients und Zubehör am Arbeitsplatz
- ✓ Datensicherung und Wiederherstellung lokaler Daten
- ✓ Nachinstallation und individuelle Anpassungen vor Ort (Drucker, Treiber etc.)
- ✓ Funktionstests der Software und Netzwerke
- ✓ LAN und WAN Konfiguration
- ✓ Fehlerbehebung in LANs und WANs
- ✓ Überwachung von LAN- und WAN-Performance
- ✓ Dokumentation der Tätigkeiten (Ticketsystem)
- ✓ Kurzeinweisung der Benutzer
- ✓ Telefonische Supportleistungen, Troubleshooting, 2nd/3rd Level Support
- ✓ Auftrags-/ Sachbearbeitung (IT-Asset-Management, Inventarisierung)

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 8.1/10
- ✓ SCCM 2012
- ✓ DHCP
- ✓ Active Directory
- ✓ LAN
- ✓ WAN

- ✓ Outlook 2013
- ✓ Office365
- ✓ Cherwell Service Management (Ticketsystem)



06/2018 – 12/2018

Windows Administrator / IT Supporter

Stutensee

Tätigkeiten

- ✓ 2nd Level Support / Anwendersupport
- ✓ Ticketbearbeitung gemäß ITIL V3
- ✓ Server Administration
- ✓ Active Directory Administration
- ✓ Datenbankpflege der Hardwaregeräte
- ✓ Hard- und Softwareinstallation neuer Clients
- ✓ Windows 10 Migration
- ✓ Rechtevergabe über den Fileserver
- ✓ Administration von Windows Servern
- ✓ Konfiguration von Firewallinstellungen
- ✓ Datenbank Management
- ✓ Verwalten von Daten in Datenbanksystemen (DBMS) mithilfe von SQL
- ✓ Erfahrung mit PowerShell Scripting

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7/10
- ✓ SCCM 2012
- ✓ Active Directory
- ✓ Outlook
- ✓ MS Exchange Server 2016
- ✓ Teamviewer
- ✓ Windows Server 2016
- ✓ Office365 (Excel, Word, Power Point, Teams, OneNote, OneDrive, SharePoint)
- ✓ Change Requests
- ✓ RSA Konsole

- ✓ ServiceNow
- ✓ VMWare ON-Premise
- ✓ VPN
- ✓ Terminal Server
- ✓ Firewall



07/2017 – 05/2018

IT Administrator

Hausach

Tätigkeiten

- ✓ 2nd Level Support / Anwendersupport
- ✓ Ticketbearbeitung gemäß ITIL V3
- ✓ Server Administration
- ✓ Ticketbearbeitung mit direkter Abschlusslösung evtl. Weiterleitung gemäß ITIL V3
- ✓ Blackberry Support
- ✓ Citrix Sitzungen verwalten
- ✓ AD Computer und Userverwaltung
- ✓ Datenbankpflege der Hardwaregeräte
- ✓ Hard- und Softwareinstallation neuer Clients
- ✓ Server- und Netzwerküberwachung über ein Monitoring System, sowie Einrichtung von LAN & WAN
- ✓ Server Administration
- ✓ Softwareverteilung über PDQ Deploy
- ✓ Rechtevergabe über den Fileserver

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7/10
- ✓ PDQ Deploy
- ✓ Active Directory
- ✓ Lotus Notes 9
- ✓ LAN
- ✓ WAN
- ✓ Citrix XenApp/ XenServer
- ✓ MS Exchange Server 2016

- ✓ MS Blackberry Server
- ✓ Windows Server 2016
- ✓ Change Requests
- ✓ Inventory



01/2017 – 06/2017

IT Administrator

Frankfurt

Tätigkeiten

- ✓ 2nd Level Support / Anwendersupport
- ✓ Ticketbearbeitung gemäß ITIL V3
- ✓ Server Administration
- ✓ Ticketbearbeitung mit direkter Abschlusslösung evtl. Weiterleitung gemäß ITIL V3
- ✓ Blackberry Support
- ✓ Assetpflege über Matrix 42
- ✓ AD Computer und Userverwaltung
- ✓ VIP-Support
- ✓ Hard- und Softwareinstallation neuer Clients
- ✓ Arbeitsgerät (Lenovo Hardware)
- ✓ Unterstützung in der Endphase der Demigration (Roll-in) von Hardwaregeräten

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7
- ✓ Matrix42
- ✓ Active Directory
- ✓ MS Office 2010 / Office 365 (Excel, Word, Power Point, Teams, OneNote, OneDrive, SharePoint)
- ✓ LANDESK
- ✓ MS Exchange Server 2010
- ✓ ePolicy Orchestrator
- ✓ RSA Konsole
- ✓ Blackberry Administration



08/2016 – 12/2016

Incident & Problem Manager

Frankfurt

Tätigkeiten

- ✓ Schwachstellen von Clients/ Server finden, analysieren und gemäß einem Tool erfassen
- ✓ Incidents erstellen und an die entsprechende Supportgruppe weiterleiten
- ✓ Kennzahlen ermitteln
- ✓ AD Computer und Userverwaltung
- ✓ Softwarepaketierung und Softwareverteilung über SCCM

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7/10
- ✓ SCCM 2012
- ✓ Active Directory
- ✓ MS Office 2013
- ✓ BMC Remedy ITSM
- ✓ Radar Tool
- ✓ Teamviewer



08/2016 – 12/2016

Incident & Problem Manager

Mücke

Tätigkeiten

- ✓ 1st & 2nd Level Support / Anwendersupport
- ✓ Ticketbearbeitung mit direkter Abschlusslösung evtl. Weiterleitung
- ✓ Netzwerküberwachung / Monitoring
- ✓ Network Patching / Patchmanagement
- ✓ Server Administration

- ✓ Maschinenfestplattensicherung über Norton Ghost
- ✓ Wiederherstellung der Daten
- ✓ Softwareverteilung und teilweise Paketierung über SCCM
- ✓ AD Computer und Userverwaltung
- ✓ Druckerverwaltung in DHCP
- ✓ Veeam Backup:
- ✓ Datensicherung: Sicherung von physischen, virtuellen und cloudbasierten Workloads.
- ✓ Vollständige Systemwiederherstellung: Wiederherstellung von kompletten Systemen oder VMs
- ✓ Automatische Fehlerkorrektur: Erkennung und Behebung von Backup-Fehlern.
- ✓ Verschlüsselung: Schutz der gesicherten Daten durch Verschlüsselung.
- ✓ Storage:
- ✓ Speicherplanung und -kapazitätsmanagement
- ✓ Fehlerbehebung und Diagnose
- ✓ Einrichtung von Backup- und Wiederherstellungslösungen

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7
- ✓ Linux
- ✓ SCCM 2012
- ✓ Active Directory
- ✓ DHCP
- ✓ IBM Lotus 8.5
- ✓ Norton Ghost
- ✓ Acronis 2011
- ✓ Veeam Backup & Replication 8
- ✓ Parker ITSM (internes Ticket system)
- ✓ Windows Server 2008
- ✓ MS Office 2013
- ✓ Storage Speicherverwaltung (Qnap NAS)
- ✓ VMWare
- ✓ Citrix XenApp



11/2015 – 03/2016

IT Supporter / Windows Administrator

Neu-Isenburg

Tätigkeiten

- ✓ 1st & 2nd Level Support / Anwendersupport
- ✓ Ticketbearbeitung mit direkter Abschlusslösung evtl. Weiterleitung gemäß ITIL
- ✓ Blackberry Support
- ✓ Softwareverteilung
- ✓ AD Computer und Userverwaltung
- ✓ VIP-Support
- ✓ Hard- und Softwareinstallation von neuen Clients
- ✓ Arbeitsgerät (Lenovo Hardware)

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7
- ✓ Desk Center Management (analog zu SCCM 2007)
- ✓ Active Directory
- ✓ IBM Notes 8.5
- ✓ MS Office 2010
- ✓ SAM (internes Ticket system)
- ✓ MS Exchange Server 2010
- ✓ Blackberry Administration
- ✓ VMWare
- ✓ RSA Konsole



02/2015 – 10/2015

Teamleiter im 2nd-Level Onsite Support

Oberursel

Tätigkeiten

- ✓ Teamleiterfunktion des Fieldsupports in Deutschland
- ✓ Überwachung und Sicherstellung der SLAs für Kunden
- ✓ Incidentmanagement
- ✓ Eskalationsmanagement
- ✓ Softwareverteilung über SCCM
- ✓ Druckerkonfiguration (HP & Lexmark)
- ✓ VIP-Support
- ✓ Inventarisierung
- ✓ Hard- und Softwareinstallation aller Hardwaregeräte
- ✓ Arbeitsgerät (Dell Hardware)
- ✓ Austausch der Hardwarekomponenten an IOS Geräten

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7
- ✓ Linux
- ✓ SCCM 2007
- ✓ Active Directory
- ✓ IBM Notes 8.5
- ✓ MS Office 2010
- ✓ Remedy
- ✓ MS Exchange Server 2010
- ✓ MS SharePoint 2010
- ✓ Citrix XenApp
- ✓ RSA Konsole



07/2014 – 02/2015

2nd-Level Onsite Support & Teamleiter Assistent

Oberursel

Tätigkeiten

- ✓ Stellvertretende Teamleiterfunktion des Fieldsupports in Deutschland
- ✓ Dokumentation, Klassifikation, Priorisierung und Bearbeitung von Supportanfragen
- ✓ Erfassung und Dokumentation der Incidents in einem Ticketsystem
- ✓ Lösungseskalation und gegebenenfalls Weiterleitung an den Second Level Support
- ✓ Imaging
- ✓ Softwareverteilung
- ✓ IT-Umzüge
- ✓ Druckerkonfiguration (HP & Lexmark)
- ✓ VIP-Support
- ✓ Hard- und Softwareinstallation von neuen Laptops und Desktops
- ✓ Konfiguration einiger Softwarepakete (SAP, SCCM etc.)
- ✓ Network Patching
- ✓ Arbeitsgerät (Dell Hardware)
- ✓ Austausch der Hardwarekomponenten an IOS Geräten
- ✓ Client Management

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7
- ✓ Linux
- ✓ SCCM 2007
- ✓ Active Directory
- ✓ IBM Notes 8.5
- ✓ MS Office 2010
- ✓ Remedy

- ✓ MS Exchange Server 2010
- ✓ MS SharePoint 2010
- ✓ XenApp
- ✓ RSA Konsole



02/2014 – 06/2014

1st Level Support (Rollout-Projekt)

Frankfurt

Tätigkeiten

- ✓ Ticketbearbeitung über HP-Service Manager 7
- ✓ Incidentserstellung mit Weiterleitung an das entsprechende Team
- ✓ Beschreibung der Probleme
- ✓ Selbstständige Erstproblemlösung mit Usern direkt vor Ort

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7
- ✓ SCCM 2007
- ✓ Active Directory
- ✓ Citrix
- ✓ Outlook 2010
- ✓ HPSM
- ✓ Inventox



05/2013 – 02/2014

IT Support

Frankfurt

Tätigkeiten

- ✓ Administration und Wartung von Druckersystemen, Dokumentenscanner sowie andere Netzwerkkomponente
- ✓ Patchmanagement
- ✓ LAN und WAN Konfiguration
- ✓ Fehlerbehebung in LANs und WANs
- ✓ Aktualisierung und Erweiterung der Anwendungs- und IT Dokumentation
- ✓ Unterstützung bei Einführung neuer Komponenten, Technologien und Applikationen

Eingesetzte Technologien:

- ✓ Windows 7/XP
- ✓ SAP
- ✓ Outlook
- ✓ Lotus Notes 8.5
- ✓ Linux
- ✓ LAN
- ✓ WAN