

Berufliche Laufbahn

- | | |
|---------------------|---|
| 2018 Jul - heute | <p>DOUGLAS Informatik & Service GmbH</p> <p>CRM Services and 2nd Level Analyse</p> <ul style="list-style-type: none">- Aufbau eines neuen Support Teams- Analyse der CRM Services- Analyse Kundenbezogener Daten- Ticket Rollup (2500 Tickets in 4 Monaten)- Integrierung neuer SLA Kriterien- Optimierung des aktuellen CRM Tools- Handlungsempfehlungen bzgl. der Usability und graphischen- Darstellung im CRM Front-End (Deployment Mitte 2019)- Confluence Dokumentation- Reporting- Integration Abteilungsübergreifender Support- Entwicklung des Jira Support Desks |
| 2018 Feb – heute | <p>Familienbetrieb</p> <p>Geschäftsführer</p> <p>Kundenakquise (Großkunden)</p> <ul style="list-style-type: none">- Foreign Trade (AT & NL)- HACCP Schulung- Produktentwicklung- Marketing |
| 2017 Aug - 2018 Aug | <p>Familienbetrieb</p> <p>Sales Manager</p> <p>Verwaltung</p> <ul style="list-style-type: none">- Koordination- Personalplanung- Personalschulung- Marketing |

2016 Okt - 2017 Aug

BASF SE (40.000 Clients)
Teamleiter und Rollout-Techniker

- Auf und Abbau von Clients
- 1st und 2nd Level Support
- Support beim End-User
- Datensicherung und Rückspielen beim Anwender
- Einweisung der Anwender
- WIN 8.1 und Office 2016
- Ticketpflege
- Remote und Onsite Support
- Betreuung Netzwerkdrukern Bearbeitung von Störungen
- Teamleiter (technische Betreuung der Mitarbeiter)
- Teamleiter im Lager (zur dessen Aufrechterhaltung und Koordinierung)
- Eskalationsmanagement

2016 Sep - 2016 Okt

INX Netzwerktechnik GmbH
Service-Techniker

- Einsatzort: 32 Filialen in Rheinland-Pfalz und Umgebung inklusiv der Außenstelle in Luxemburg
- Aufbau neuer Endgeräte
- Aufrüsten von Endgeräten mit Arbeitsspeicher und oder neuen Harddisks
- Aufspielen von neuer Software und Kassensystem
- Abstimmung von Endgerät und Software and örtliche Bedingungen und Gegebenheiten
- Installation von Switches und Routern
- Initialisierung von Moon Playern für synchrone Audio Ausgabe mit Werbung für Fernseher und Radio in den Filialen

2016 Jun - 2016 Sep

Lidl Vertriebs GmbH und Co. KG
Teamleiter IT Umzug

- Auf und Abbau von Arbeitsplätzen samt persönlichen Gegenständen.
- IT-Rollout Koordinator für komplexe Systemverkabelung
- Auf und Abbau von Netzwerkdruckern und diversen Endgeräten wie Cisco Telefone mit oder ohne Headsets und diversen Peripheriegeräten wie Scanner oder separaten Fax Geräten

2016 Jan - 2016 Feb

Lidl Vertriebs GmbH und Co. KG
Teamleiter IT Umzug

- Auf und Abbau von Arbeitsplätzen samt persönlichen Gegenständen.
- IT-Rollout Koordinator für komplexe Systemverkabelung
- Auf und Abbau von Netzwerkdruckern und diversen Endgeräten wie Cisco Telefone mit oder ohne Headsets und diversen Peripheriegeräten wie Scanner oder separaten Fax Geräten

2015 Jul - 2015 Okt

Mercedes Benz Rastatt
Floorwalker

- Austausch / Aufrüsten von Altgeräten wie Produktions-PCs
- On Site Support beim End-User
- Ticketbearbeitung
- UHD Support
- Dokumentation
- Reparatur von Austauschgeräten
- Druckerwartung vor Ort
- Fernwartung von Druckern
- Austausch und Konfiguration von Tablets (Cisco Endgeräte)
- Austausch und Konfiguration von Handscannern vor Ort
- 1st und 2nd Level Support

2010 Jun - 2011 Jun

S.D.S Automobile GmbH

Büro- und Kommunikationskaufmann

- Texte nach Vorgabe am Rechner formulieren und gestalten
- Grafiken und Tabellen in Texte einarbeiten
- Kunden und Besucher empfangen und betreuen
- Termine planen und überwachen
- Postein- und -ausgang bearbeiten, Post verteilen
- Büromaterial verwalten, bestellen und ausgeben
- Belege sachgerecht erfassen, Kosten dokumentieren
- Kostenrechnungen durchführen
- Ausgangsrechnungen erstellen
- Zahlungen veranlassen

2009 Jun - 2010 Jul

Eleganz Bildungsplattform e.V. Osnabrück

Geschäftsleiter Außenstelle in Vechta

- abteilungsbezogene Assistenz- und Sekretariatsaufgaben
- Bewerbungsgespräche führen
- Eltern und Schüler betreuen (Kunden)
- Zusammenstellung von Kursen
- Kunden und Besucher empfangen und betreuen
- Verträge mit den Kunden abschließen
- Zeitnachweise erfassen und weiterleiten
- Termine planen und überwachen
- Telefonate führen, Auskünfte erteilen
- Büromaterial verwalten, bestellen und ausgeben
- Belege sachgerecht erfassen, Kosten dokumentieren

Akademische Laufbahn

2011 Sep - 2017 Aug Hochschule Ludwigshafen
Studiengang: Wirtschaftsinformatik
Schwerpunkt: Dienstleistung und Consulting

Kenntnisse & Fähigkeiten

Sprachen Englisch: Gut
 Deutsch: Muttersprache
 Türkisch: Muttersprache
 Französisch: Grundkenntnisse

Interessen Prozessoptimierung
 Prozessmanagement
 Prozessanalyse
 Data Mining
 Data Analysis
 Big Data Analytics

Ich biete Hardware Rollout aus einer Hand
 Prozessoptimierung
 Teamleiter
 Dispatcher