

Persönliche Daten

Rolle	Support Engineer Spezialist ServiceNow
IT-Lösungen	Business Applications
Jahrgang	1963
Nationalität	Deutsch

Ausbildung

IT-Spezialist/in Network Administrator/in (IHK), Kauffrau im Groß- und Außenhandel

Weiterbildung

Microsoft SharePoint 2010 Configuring and Managing | Microsoft SharePoint Server 2010 - Aufbau von Serverfarmen für Administratoren | ServiceNow Customer Service Management (CSM) Fundamentals ServiceNow | ServiceNow Customer Service Management (CSM) Implementation ServiceNow | ServiceNow Fundamentals | ServiceNow Human Resources (HR) Fundamentals | ServiceNow Human Resources (HR) Implementation | ServiceNow IT Service Management (ITSM) Fundamentals ServiceNow | ServiceNow IT Service Management (ITSM) Implementation ServiceNow | ServiceNow Plattform Implementation Training ServiceNow | VMware Virtual SAN: Deploy and Manage 6.x VMware | VMware vSphere Install, Configure, Manage V6 |

Zertifikate

Herstellerunabhängig:

ITIL v3 Foundation (2007-2010)

ITIL 4 Foundation (ab Febr. 2019)

ServiceNow:

Paris Delta – Certified System Administrator

ServiceNow Certified System Administrator

Sprachen

Deutsch - Muttersprache,

Englisch (gut in Wort und Schrift) – B2

IT-Kenntnisse

Experte

Microsoft Windows Server I

Erfahren

Microsoft Exchange Server 2003-2010 | Microsoft Windows Server 2012 R2 | Microsoft Windows Server 2016 | ServiceNow Domain Separation Basics | VMware Infrastructure | VMware vSphere 6.7 Installation und Konfiguration | Windows Server 2003 |

Grundkenntnisse 1st-Level-Support | 2nd-Level-Support | EMC Avamar 7 | Microsoft SharePoint 2007 | Microsoft SharePoint 2010 | Microsoft WSUS-Server | ServiceNow | ServiceNow Domain Separation Configuration | ServiceNow Domain Separation Implementation | ServiceNow Flow Designer | VMware Virtual SAN 6.x |

Projekte

07.2020 – 03.2021	<p>ServiceNow Applikation Development and Operations Einsatzort: Köln Projektrolle: Administrator / Systemberater Hersteller: ServiceNow Kurzbeschreibung: ServiceNow Betrieb/ Entwicklung und Weiterentwicklung des Service Catalogs Ergebnis: ServiceNow Betrieb/ Behebung von Incidents/ Service Requests/ Change-Management / Entwicklung und Weiterentwicklung des Service Catalogs</p>	Energie- und Wasser-versorgung
06.2020 – heute	<p>ServiceNow Einsatzort: Remote Projektrolle: Consultant und Entwickler Produktbereich: Applikation Development Projektvolumen: 120 Hersteller: ServiceNow Kurzbeschreibung: ServiceNow Applikation Development / ServiceNow Betriebsunterstützung / Beratung und Erstellung von Dokumentationen</p>	n/a
04.2019 – 11.2019	<p>ISO 9001 - Vorbereitung für die Zertifizierung eines Geschäftsbereichs Einsatzort: Neckarsulm Projektrolle: Prozessberater, Qualitätsmanager Kurzbeschreibung: Mitarbeit beim Aufbau eines Qualitäts-Management-Systems; Vorbereitung für die ISO 9001 Zertifizierung eines Geschäftsbereichs (Prozessabläufe, interne Audits, Maßnahmenpläne, ...) Ergebnis: Aufnahme des Geschäftsbereichs in die ISO 9001 Matrixzertifizierung des Unternehmens</p>	IT-Dienstleistung

04.2020 – heute	ServiceNow Workstreams Einsatzort: remote Projektrolle: Consultant/ Systemengineer Produktbereich: ServiceNow - HR-Service Delivery; ITSM; Education-Certification; CSM Hersteller: ServiceNow Kurzbeschreibung: ServiceNow HR-Service Delivery; IT-Service- Management; Education-Certification; Customer Service Management.	IT- Dienstleistung
01.2020 – heute	PreSales Unterstützung bei IT-Betriebsausschreibungen für die Bechtle Onsite Services GmbH bei Bechtle SH Einsatzort: remote und vor Ort Projektrolle: Consultant/ Systemengineer Produktbereich: Windows/ VMware/ ServiceNow Hersteller: Windows/ VMware/ ServiceNow Kurzbeschreibung: Unterstützung von Presales Bechtle Onsite Services und unterschiedlichen SH Bechtle Ergebnis: Unterstützung von Presales Bechtle Onsite Services und unterschiedlichen Bechtle SH bei Ausschreibungen (Angeboten, Kunden-Verträgen, technische Beschreibungen und Kostenberechnungen)	IT- Dienstleistung
11.2019 – 12.2019	Einsatz als IT-Senior-System-Engineer VMware/ Windows Server Einsatzort: Münster Projektrolle: Analyse Produktbereich: VMware Hersteller: VMware 6.7 und Windows Server Kurzbeschreibung: Prozessbereitstellung von Appliance-Systemen (Windows Servern mit Applikationen) in virtualisierten Umgebungen (VMware- Content Library) Ergebnis: rechtzeitig geliefert	Banken & Versicherungen
02.2017 – 08.2019	IT-Infrastructure-Specialist Windows Server; VMware; Applikationen; Teamkoordinator Einsatzort: Hannover und Home-Office (remote) Projektrolle: 1st & 2nd Level Support, Mitarbeit im Projekt, Systemengineer, Administration Kurzbeschreibung: Administration / Teamkoordination / Betrieb: Deployment von Windows Servern; Konfiguration von Windows Servern; Abschaltung und Abbau von Windows Servern; Aufbau/ Konfiguration von Windows	Banken & Versicherungen

Clustern mit Heartbeat-Netzwerk; Software
Bereitstellung von betriebssystemnaher und
betriebssystemfremder Software / Installation/
Updates; Windows Server Migrationen in andere
Domäne (z.B. DMZ)
Ergebnis: Alle Server sind laut Plan ausgerollt, installiert
und konfiguriert worden
Alle Geräte sind ausgeschaltet worden

02.2016 – 02.2017	IT-Specialist Windows Server/ VMware/ AD-Services Einsatzort: Hannover Projektrolle: Mitarbeit in Projekten, Administrator, 1st & 2nd Level Support Kurzbeschreibung: Administration; Deployment von Windows Servern; Konfiguration von Windows Servern; Domänen- Migrationen von Windows Servern in eine andere Domäne (z.B. DMZ) ; Patch-Management (WSUS); Betreuung der Symantec Management (SEP) Umgebung Ergebnis: Servers würden ausgerollt, konfiguriert und administriert	Banken & Versicherungen
02.2016 – 06.2019	Umsetzung RZ Strategie bei einer großen Versicherung Einsatzort: Hannover/ Home-Office Projektrolle: Administrator Produktbereich: VMware und Windows Server / Ad- Services / Kurzbeschreibung: Umzug von internem RZ zum Dienstleister / operativer IT-Betrieb CMO / operativer IT-Betrieb FMO Ergebnis: Erfolgreiche Umsetzung	Banken & Versicherungen
01.2015 – 12.2018	Abschaltung/ Abbau von 600 Windows Servern 2003 Einsatzort: Hannover/ Home-Office Projektrolle: Leitend und durchführend Produktbereich: VMware und Windows Server Kurzbeschreibung: Steuerung der Kommunikation der Fachbereiche/ Unterstützung der Fachbereiche bei der Migration der Applikationen auf neue Windows Server / Deployment und Konfiguration der neuen Windows Server /Beauftragung der Abbau-Change (Produktion/Abnahme) Wahrnehmung der CAB Termine / Abschaltung und Abbau der Windows Server 2003 (Bereinigung aller Daten) etc. Ergebnis: Alle Windows Server 2003 würden ausgeschaltet	Banken & Versicherungen

07.2014 – 01.2016	Windows-Server Administration / VMware Vsphere Administration Einsatzort: Hannover Projektrolle: 1st & 2nd Level Support, Systemadministrator, Support, Administrator, Mitarbeit in Projekten Kurzbeschreibung: Deployment von Windows Servern (virtuell); Konfiguration von Windows Servern (VMware seitig und OS seitig); AD-Services (Rechte Vergabe; GPO-Rollout; Exchange 2003,2010 Administration und Support; Verschlüsselung (Second Level Support: Forced TLS; S- Mime; PGP) Ergebnis: Deployment und Konfiguration würden erfolgreich abgeschlossen	Banken & Versicherungen
07.2012 – 09.2013	Fileservice - Harmonisierung von Strukturen und Berechtigungen Einsatzort: Köln Projektrolle: Mitarbeit in Projekten Kurzbeschreibung: Fileservice - Harmonisierung von Strukturen und Berechtigungen Ergebnis: Anpassung der Berechtigungen für den Fileservice / Vereinheitlichung der DFS Ablage und der DFS Links.	Banken & Versicherungen
07.2012 – 06.2014	Systemadministrator: Fileservice; Exchange 2003,2010; SharePoint 2010 Basic Einsatzort: Köln Projektrolle: Administrator,1st & 2nd Level Support Kurzbeschreibung: Administration: File-Service Bereitstellung mit Quota-Management; Exchange Administration 2003/2010; Dezentrale IT- Change-Organisation; SharePoint Farmadministration (Rechte-Verwaltung; Site-Bereitstellungen; Aufbau Test Farm) Ergebnis: Bereitstellung der Fileservice-Shares; Einrichtung der Quota für die File-Service Shares; Änderung der Quota für die File-Service-Shares. IT- Betrieb	Banken & Versicherungen

07.2012 – 12.2013	Fileservice - Migration von Projektdaten, sowie Group- und Homeshares Einsatzort: Köln Projektrolle: Mitarbeiter in Projekten Kurzbeschreibung: Fileservice - Migration von Projektdaten, sowie Group- und Homeshares / Zusammenlegung Migration der Daten in die Hauptdomäne / anpassen der DFS-Links Ergebnis: Alle Daten würden erfolgreich migriert	Banken & Versicherungen
09.2008 – 06.2012	Entwicklung und Erstellung von Standard Operation Procederes (SOP) zur Optimierung der Betriebsabläufe innerhalb der globalen IT-Organisation Einsatzort: Hilden Projektrolle: Leitend und durchführend Kurzbeschreibung: Entwicklung und Erstellung von Standard Operation Procederes (SOP) zur Optimierung der Betriebsabläufe innerhalb der globalen IT-Organisation Ergebnis: Betriebsabläufe würden mit Hilfe von SOP optimiert	Pharma
09.2008 – 06.2012	Leitung und Mitarbeit In mehreren internationalen Projekten im Zusammenhang mit der Einführung von neuen IT-Administrations- und Verwaltungsprozessen sowie Workflows. Einsatzort: Hilden Projektrolle: Leitend und durchführend Kurzbeschreibung: Leitung und Mitarbeit In mehreren internationalen Projekten im Zusammenhang mit der Einführung von neuen IT-Administrations- und Verwaltungsprozessen sowie Workflows. Ergebnis: Prozesse würden definiert und in Betrieb genommen	Pharma
08.2008 – 06.2012	IT-Network-Administration Einsatzort: Hilden Projektrolle: 1st & 2nd Level Support, Assistent, Administrator Kurzbeschreibung: Globale Administration: Identity Management; Organisatorische Verwaltung externer Zugriffe; SOX und GMP Administration von Benutzer-Accounts / Reorganisation und Prozessoptimierung Ergebnis: Netzwerk Zugriffe würden erfolgreich administriert	Banken & Versicherungen

- 04.2005 – 08.2008** **Customer Care and Support Frontservice Jura II und New Business Backoffice** Banken & Versicherungen
Einsatzort: Ratingen
Projektrolle: kaufmännisch / technischer Assistent, 1st & 2nd Level Support
Kurzbeschreibung:
Kaufmännischer und technischer Support
Ergebnis: Erwartete Support würde erfolgreich geleistet
- 01.2001 – 03.2005** **Customer Care Support / technische IT-Betreuung** IT-
Dienstleistung,
Banken &
Versicherungen
Einsatzort: Düsseldorf
Projektrolle: 1st & 2nd Level Support
Kurzbeschreibung:
Customer Care Support / technische IT-Betreuung- IT Betrieb
Ergebnis: alle meine Aufgaben würden erfolgreich abgeschlossen
- 06.1983 – 08.2000** **Kaufmännische Sachbearbeiterin- Einkauf / allgemein Büro / Selbstständigkeit (Groß - und Außenhandels-Kauffrau)**
Einsatzort: Düsseldorf; Hilden
Projektrolle: Mitarbeiter
Kurzbeschreibung:
Kaufmännische Sachbearbeiterin- Einkauf / allgemein Büro / Selbstständigkeit, Verkauf, Vertrieb als Tupperware Consultant (Groß - und Außenhandels Kauffrau)
Ergebnis: Aufgaben würden erfolgreich abgeschlossen