

## Persönliche Daten

<b>Rolle</b>	Support Engineer Spezialist ServiceNow
<b>IT-Lösungen</b>	Business Applications
<b>Jahrgang</b>	1963
<b>Nationalität</b>	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

<b>07.2020 – 03.2021</b>	<p><b>ServiceNow Applikation Development and Operations</b>  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
<b>06.2020 – heute</b>	<p><b>ServiceNow</b>  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
<b>04.2019 – 11.2019</b>	<p><b>ISO 9001 - Vorbereitung für die Zertifizierung eines Geschäftsbereichs</b>  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

<b>04.2020 – heute</b>	<b>ServiceNow Workstreams</b> 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
<b>01.2020 – heute</b>	<b>PreSales Unterstützung bei IT-Betriebsausschreibungen für die Bechtle Onsite Services GmbH bei Bechtle SH</b> Einsatzort: remote und vor Ort Projektrolle: Consulant/ 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
<b>11.2019 – 12.2019</b>	<b>Einsatz als IT-Senior-System-Engineer VMware/ Windows Server</b> 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
<b>02.2017 – 08.2019</b>	<b>IT-Infrastructure-Specialist Windows Server; VMware; Applikationen; Teamkoordinator</b> 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

<b>02.2016 – 02.2017</b>	<b>IT-Specialist Windows Server/ VMware/ AD-Services</b> 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
<b>02.2016 – 06.2019</b>	<b>Umsetzung RZ Strategie bei einer großen Versicherung</b> 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
<b>01.2015 – 12.2018</b>	<b>Abschaltung/ Abbau von 600 Windows Servern 2003</b> 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

<b>07.2014 – 01.2016</b>	<b>Windows-Server Administration / VMware Vsphere Administration</b> <b>Einsatzort: Hannover</b> 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
<b>07.2012 – 09.2013</b>	<b>Fileservice - Harmonisierung von Strukturen und Berechtigungen</b> <b>Einsatzort: Köln</b> 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
<b>07.2012 – 06.2014</b>	<b>Systemadministrator: Fileservice; Exchange 2003,2010; SharePoint 2010 Basic</b> <b>Einsatzort: Köln</b> 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

<b>07.2012 – 12.2013</b>	<b>Fileservice - Migration von Projektdaten, sowie Group- und Homeshares</b> 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
<b>09.2008 – 06.2012</b>	<b>Entwicklung und Erstellung von Standard Operation Procederes (SOP) zur Optimierung der Betriebsabläufe innerhalb der globalen IT-Organisation</b> 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
<b>09.2008 – 06.2012</b>	<b>Leitung und Mitarbeit In mehreren internationalen Projekten im Zusammenhang mit der Einführung von neuen IT-Administrations- und Verwaltungsprozessen sowie Workflows.</b> 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
<b>08.2008 – 06.2012</b>	<b>IT-Network-Administration</b> 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