

## Persönliche Daten

<b>Rolle</b>	Techniker Spezialist ServiceNow
<b>Einsatzbereiche</b>	Professional Services
<b>Jahrgang</b>	1966
<b>Nationalität</b>	Deutsch

## Ausbildung

Informatikkaufmann

## Weiterbildung

ServiceNow - Hardware Asset Management (HAM) Fundamentals ServiceNow I ServiceNow - Software Asset Management (SAM) Fundamentals ServiceNow I ServiceNow Asset Management I ServiceNow Fundamentals I ServiceNow Plattform Implementation Training ServiceNow I

## Zertifikate

### Herstellerunabhängig:

ITIL 2011 Foundation (2011-2019)

ITIL 4 Foundation (ab Febr. 2019)

### Microsoft:

70-229 Entwurf und Implementierung von Datenbanken mit Microsoft SQL-Server 2000

70-320 Entwicklung von XML-Webdiensten und Serverkomponenten mit Microsoft Visual C#.NET und Microsoft .NET Framework

70-2015 Installation, Konfiguration und Verwaltung von Microsoft Windows 2000 Server

MCAD: Developing and Implementing Web Applications with Microsoft Visual C# .NET and Microsoft Visual Studio .NET: Exam 70-315

70-316 Entwicklung und Implementierung von Windows-basierten Anwendungen mit Microsoft Visual C.NET und Microsoft Visual Studio.NET

70-300 Analyseanforderungen und Definitionen von Microsoft .NET-Lösungsarchitekturen

### ServiceNow:

ServiceNow Certified System Administrator

## Sprachen

Deutsch - Muttersprache,

Englisch (gut in Wort und Schrift) – C2

**IT-Kenntnisse**

<b>Experte</b>	1st-Level-Support   2nd-Level-Support   Apple Mac   Apple Mac OS   Apple iOS 10   Apple iPad   Apple iPhone   CA Unicenter Software Delivery 4.0   Drucker   IMAC Install, Move, Add, Change   Incidentmanagement (ITIL)   Microsoft Office   Notebooks und Workstations   Rolloutmanagement   Router   ServiceNow   VoIP
<b>Erfahren</b>	LAN   WAN
<b>Grundkenntnisse</b>	Microsoft C#.Net   Microsoft Certified Professional

**Projekte**

<b>12.2020 – 01.2021</b>	<b>Projekt Green</b> Einsatzort: HO Projekttrolle: Projekt-Mitarbeiter Kurzbeschreibung: Integration der Wernesgrüner Brauerei in die Carlsberg Deutschland GmbH. Koordination der O356 Migration, Sicherstellung des Weiterbetriebes der Softwarelandschaft.	IT-Dienstleistung
<b>09.2018 – 11.2019</b>	<b>Projekt 13796.00.00 SASD200.00 Dupont Migration</b> Einsatzort: verschiedene Standorte D, CH, BE, UK Projekttrolle: Teamleiter Kurzbeschreibung: EUC Migration von DOW zu DuPont, E-Mail, Enduser- Daten, Neubetankung, Leitung des wechselnden Beachhead Teams, Koordinierung mit anderen Dienstleistern	Chemie
<b>11.2017 – 02.2018</b>	<b>hDCC SAP Cutover</b> Einsatzort: Wiesbaden, Barry (UK) Projekttrolle: Projekt-Mitarbeiter Kurzbeschreibung: Zusätzlicher Support während des Cutovers, Sicherstellung der IT-Infrastruktur	IT-Dienstleistung

<b>01.2017 – 02.2017</b>	<p><b>Lion - hDDC Field Services Integration</b>                  Einsatzort: Wiesbaden                  Projektrolle: Projekt-Mitarbeiter                  Kurzbeschreibung:                  Knowledge Transfer für Übernahme des IT Services durch IBM. Bestandsaufnahme am Standort, Gespräche mit lokaler IT-Leitung und FS, Gap Analyse</p>	IT- Dienstleistung
<b>11.2015 – 11.2015</b>	<p><b>VoIP Implementation</b>                  Einsatzort: Bomlitz                  Projektrolle: Rollouttechniker &amp; Support                  Kurzbeschreibung:                  Vorbereitung und Auslieferung der Hardware, H&amp;E support für VG, Anwendersupport für neue HW und System.</p>	n/a
<b>10.2014 – 05.2015</b>	<p><b>0187.00.00 Windows 2003 Elimination Project</b>                  Einsatzort: Stade                  Projektrolle: Projekt-Mitarbeiter                  Kurzbeschreibung:                  Austausch von 700 Windows 2003 Servern mit Windows 2012 (Soft- und Hardware), Vorbereitung der BOMs, Koordinierung mit lokalen FS für Assessments, Reporting and Projektmanager</p>	IT- Dienstleistung
<b>10.2012 – 06.2020</b>	<p><b>Onsite support DOW Chemical</b>                  Einsatzort: Stade, Bomlitz, Ohrensen u.v.a.                  Projektrolle: 1st &amp; 2nd Level Support                  Kurzbeschreibung:                  Unterstützung im Hard- und Softwarebereich                  Durchführung des Clientsupports und Kundenservice                  Durchführung von Rollouts                  Rufbereitschaft</p>	Chemie

<b>08.2011 – 06.2020</b>	<p><b>Service Coordinator EMEA</b>                  Einsatzort: Stade, Bomlitz, Terneuzen, HO, u.v.a.                  Projektrolle: Servicekoordinator, Trainer, Coordination Specialist, Controller                  Hersteller: IBM                  Kurzbeschreibung:                  Koordinierung der OSS Teams an den verschiedenen Standorten von DOW Chemical in EMEA, Überwachung des Ticketsystems (ISM, ServiceNow), Einhaltung der SLA, Richtigkeit der Einträge, Operational Ticket Management, Reporting an IBM Management: SLA Performance und Stundenübersicht, Onsite und Online Training für die Teams</p>	IT-Dienstleistung
<b>03.2011 – 09.2012</b>	<p><b>OSS DOW Chemical</b>                  Einsatzort: Stade                  Projektrolle: 1st u. 2nd Level Support, On-Site Support                  Kurzbeschreibung:                  Unterstützung im Hard- und Softwarebereich                  Durchführung des Clientsupports und Kundenservice                  Durchführung von Rollouts                  Rufbereitschaft</p>	Chemie
<b>08.2010 – 02.2011</b>	<p><b>2nd Level Support Onsite</b>                  Einsatzort: Bremen                  Projektrolle: 2nd Level Support Engineer                  Kurzbeschreibung:                  2nd Level Support für den Übergang von HP CDS auf neuen Dienstleister.</p>	n/a
<b>06.2005 – 07.2010</b>	<p><b>Onsite Support</b>                  Einsatzort: Ramstein, Kaiserslautern, Brüssel, Mons,                  Projektrolle: Onsite-Techniker, Onsite-Support, IT Support Engineer, 1st u. 2nd Level Support                  Kurzbeschreibung:                  Onsite Support an amerikanischen Schulen in Europa, 1st und 2nd Level, Laptops, Desktops, Drucker, WLAN, LAN, Softwareinstallation</p>	n/a