

Persönliches

Geboren am 11. März 1984 in Berlin
ledig, ein Sohn (17 Jahre)

Feste Arbeitsverhältnisse

seit 03/2022

Beamten-Wohnungs-Verein zu Köpenick eG, Berlin
IT-Anwendungsbetreuer

Tätigkeiten: telefonische Geschäftskundenbetreuung,
Usermanagement im Active Directory, Wodis
Sigma
Vor-Ort Support, kleinere Arbeiten in AutoCAD
2019 LT, Pflege des Intranets und der
Webpräsenz

08/2021 – 03/2022

x-tention Informationstechnologie GmbH, Berlin
ServiceDesk Mitarbeiter

Tätigkeiten: telefonische Geschäftskundenbetreuung
Ticketerstellung und –bearbeitung
Usermanagement im Active Directory und SAP
Vor-Ort Support am Standort Berlin

06/2017 – 08/2021

berlinovo Immobilien Gesellschaft mbH, Berlin
Mitarbeiter Service Desk

Tätigkeiten: telefonische Kundenbetreuung
Ticketerstellung und –bearbeitung
Usermanagement im Active Directory, SAP, DMS
Löschen von Dokumenten innerhalb des SAP
und DMS
Berechtigungsvergabe innerhalb DMS und SAP
Anwender vor Ort betreuen
Nutzererstellung und Vergabe von
Berechtigungen mit dem Tool 8Man/ARM
Patchen und Entpatchen von Netzwerkdosens
Dokumentation für intern und extern
erstellen/überarbeiten
helpline Reports erstellen
helpline Administration

01/2017 – 06/2017

Amadeus FiRe AG, Berlin
Mitarbeiter Service Desk bei der
berlinovo Immobilien Gesellschaft mbH

Tätigkeiten: telefonische Kundenbetreuung
Ticketerstellung und –bearbeitung
Usermanagement im Active Directory, SAP, DMS
Anwender vor Ort betreuen
Nutzererstellung und Vergabe von
Berechtigungen mit dem Tool 8Man
Patchen und Entpatchen von Netzwerkdosens

12/2014 – 01/2017

tecops Personal GmbH, Berlin
Mitarbeiter Specialised Services für die Bayer und Covestro AG
Tätigkeiten: telefonische Geschäftskundenbetreuung

- Ticketerstellung und –bearbeitung
Blackberry,
Airwatch: iPhone, Samsung Devices
User Management, VPN
Citrix, VDI
- 07/2011 – 11/2014 SELLBYTEL Group GmbH, Berlin
IT-Kundenbetreuer für die Carl Zeiss AG
Tätigkeiten: telefonische Geschäftskundenbetreuung
Ticketerstellung und –bearbeitung
SAP-Application Help Desk
SAP User Management
Anwenderbetreuung in der Software SAP
- 09/2010 – 02/2011 Gess & Partner GmbH, Berlin
IT-Kundenbetreuer bei Vodafone AG für die AOK
Tätigkeiten: telefonische Geschäftskundenbetreuung
telefonische Erfassung von Störungen
telefonische Weitergabe von Störungen
Kunden über Verlauf der Störung informieren
- 01/2010 – 09/2010 Perry & Knorr GmbH, Berlin
Call Center Agent bei 1&1 AG
Tätigkeiten: telefonische Kundenbetreuung,
telefonische Bearbeitung von technischen
Anfragen, DSL Support, FritzBox Konfiguration
- Berufsausbildung**
- 08/2005 – 07/2009 **Ausbildung zum staatlich geprüften Assistenten für
Elektronik und Datentechnik (mit Fachabitur)**
Ausbildungsinstitut: GFN COLLEGE GmbH, Berlin
Zeugnis 12. Klasse, Note 2,3
Zeugnis 13. Klasse, Note 2,3
Abschluss: Fachhochschulreife, Note 3,0
Berufsabschluss:
Staatlich geprüfter Assistent für Elektronik und Datentechnik
- Praktika**
- 10/2008 – 11/2008 Siemens AG, Berlin
Entwicklungsabteilung (IT F 423)
Tätigkeiten: Datenbanken, Structured Query Language
(SQL), JavaServer Pages (JSP), JAVA, ABAP,
API Verwendungen, HTML Design,
Ergebnispräsentation
- 09/2006 – 12/2006 Areamobile AG, Berlin
Entwicklungsabteilung
Tätigkeiten: Erstellen von Internetseiten mit HTML,
JavaScript, CSS, PHP
- 09/2002 – 02/2003 Pari Personal GmbH, Berlin
EDV-Abteilung
Tätigkeiten: Reinigung von Computern, Installation von
Hard- und Software, Aufbau und Überprüfung
von Netzwerken

10/2000 Kaufland Dienstleistung GmbH & Co. KG, Berlin
Non-Food-Bereich
Tätigkeiten: Beratung von Kunden, Aufpacken von Ware,
Entleeren von Leergutwagen, Tätigkeiten im
Lager

Schulbildung

05/2003 – 01/2005 Volkshochschule, Berlin
Abschluss: Realschule, Note 3

08/1998 – 07/2002 „Raoul-Wallenberg-Oberschule“, Berlin
Abschluss: erweiterter Hauptschule, Note 4

08/1991 – 07/1998 „Grundschule unter den Bäumen“, Berlin
Abschluss: 3

Seminare

03/2003 – 06/2003 „tip-Lehrgang“ (testen, informieren, probieren),
edfrau GmbH (berufsvorbereitende Bildungsmaßnahme)
Inhalte: Grundlagen in Excel, Word, Power Point,
Access, C++

09/2004 – 12/2004 „JumpPlus-Lehrgang“ (Berufsorientierung für Jugendliche)
Artur Speer Akademie
Inhalte: PC-Grundlagen, MS Windows 2000/XP
MS Word, Excel,
Geschäftskorrespondenz/rechtliche Grundlagen
Eigenpräsentation, Outfitberatung
Kommunikations- und Bewerbungstraining

Fachliche Kompetenzen

Betriebssysteme MS Windows XP Professional, Windows 7/8 und 10
MS Windows Server 2003
MS Windows Server 2008
SuseLinux 10.3 und 11.0
Fedora Core 8,9,10 und 11

Netzwerke Serverdienste
Webserver Apache
Webserver Internet Information Service (IIS)
Webserver Tomcat
File Transfer Protocol (FTP)
Domain Name Service (DNS)
Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)
Active Directory (AD)

Netzwerkkooperationsmittel
CISCO Router Konfiguration

Datenbanken Structured Query Language (SQL)

Programmierung C/C++
JAVA
HTML/CSS/JavaScript

| | |
|--------------------------|---|
| | JavaServer Pages ABAP |
| Ticketsysteme | BMC Remedy (OSD) / 7 Jahre helpline, hier auch teilweise Administration / 4 Jahre HEAT, Jira und ITSM / 0,5 Jahre |
| Sprachen | |
| Deutsch | Muttersprache |
| Englisch | gut in Wort und Schrift |
| Nebenberufliches | |
| 11/2001 – 02/2015 | Austragen der Tip-Zeitung (Kaufland-Werbung) |
| Freizeit | Rad fahren, Squash spielen, „Fachsimpeln“ mit Freunden |
| Berlin, 11. Februar 2023 | |