

### Allgemeine Angaben

**Gesuchte Tätigkeit als**

Mitarbeiter IT-Administration, Cloud-Technologie, IT-Support.  
Vollzeit, .

**Berufliche Qualifikation/ en**

Langjährige qualifizierte berufliche Erfahrungen als Support-Engineer mit den Schwerpunkten UNIX- und Hardware (HP-UX, Solaris, Linux und MacOS X). Fundierte Erfahrung in der Betreuung internationaler Grosskunden aller Branchen sowie fünf Jahre Auslandserfahrung (Silicon Valley).

**Geburtsjahr**

1965

**Regionale Präferenz**

Großraum Stuttgart

**Letzte Tätigkeit als**

Customer Support Engineer

**Details zur letzten Tätigkeit**

Technischer Support für Oracle Open Storage und für gesamte Sun Hardware- und Software-Produkte sowie Third Party Produkte. Back-line Support für Backup-Lösungen auf Basis Symantec NetBackup, EMC NetWorker und Sun Samfs. Erarbeiten langfristiger Problemlösungen und Erstellen entsprechender Dokumentationen.

### Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

**IT-Kenntnisse**

Zertifizierter Solaris-Administrator.  
Sun Cluster, NAS, SAN, ZFS, NFS, NDMP, iSCSI, SAN, cifs.  
Linux, HP-UX, MacOS X.  
Microsoft: Windows, Word, PowerPoint, Excel.

**Sprachkenntnisse**

Deutsch (Muttersprache), Englisch (excellent), Französisch (Grundkenntnisse)

**Branchenerfahrung**

Informationstechnik

**Auslandserfahrungen**

Einsatz als Support-Engineer bei Sun Microsystems in Santa Clara, CA, USA (02/2008 – 04/2010).  
Einsatz als Support-Engineer bei Sun Microsystems in Newark, CA, USA (07/2003 – 11/2006).  
Austausch kompletter CAD- und PDM-Systeme vor Ort bei Kunden in der Türkei und China über assyst GmbH (1999 und 2000).

### Arbeitsergebnisse und Stärken

**Herausragende Arbeitsergebnisse**

Hohe Servicequalität und Kundenzufriedenheit stehen bei mir immer an erster Stelle. Bei der Erarbeitung von Problemlösungen für Kunden und Außendienst-Mitarbeiter habe ich stets auch die weiteren, zukünftigen Auswirkungen bedacht, damit möglicherweise später auftretende Produktprobleme vermieden werden.

**Besondere Stärken**

Äußerst zuverlässig und engagiert, hohes Verantwortungsbewusstsein.  
Gutes Gesprächs- und Verhandlungsgeschick, kompetenter Umgang mit Kunden.  
Extrem hohe Belastbarkeit, auch in absoluten Stresssituationen.

### Beruflicher Werdegang

- 01/2001 - heute **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG, Stuttgart (vormals bis 06/2010 Sun Microsystems GmbH, Stuttgart, München und Sun Microsystems Inc. Santa Clara und Newark, CA, USA)**  
**Technical Support Engineer (Services Customer Support, Enterprise Backup Support, Time Zone Engineer)**
- Technischer Support für Oracle Open Storage sowie für gesamte Sun Hardware- und Software-Produkte und Third Party Produkte
  - Back-line Support für Backup-Lösungen auf Basis Symantec NetBackup, EMC NetWorker und Sun Samfs
  - Analyse von Problemstellungen und Erarbeiten detaillierter Aktionspläne zur Problemlösung für Kunden und Außendienst-Techniker
  - Bereitstellen der Problemlösungen und Behandlung von Kundeneskalationen
  - Koordination mit anderen Supportbereichen, Engineering, Entwicklung, Produktmanagement und Eskalationsmanagern
  - Verfassen von Artikeln für interne und externe Wissens-Datenbanken
- 04/1998 - 12/2000 **assyst GmbH (Kirchheim / München)**  
**Software Engineer Demo & Sales**
- Einführung von Product Data Management Software bei Kunden vor Ort oder in lokaler Demonstrationsumgebung
  - Präsentation auf Messen
  - Kunden an Systemen, Software und Peripherie-Geräten einweisen
  - Y2K-abhängige Austausch kompletter CAD- und PDM-Systeme vor Ort beim Kunden (Türkei, China)
  - Einweisung chinesischer Partner bzgl. System-Updates und verschiedener Konfigurationen

### Berufliche und schulische Ausbildung

- 03/1996 - 02/1998 **bib International College (Bergisch Gladbach)**  
Staatl. gepr. Informatikassistent Fachrichtung Wirtschaft
- 04/1986 - 12/1996 **Technische Universität Clausthal-Zellerfeld**  
Studium Eisenhüttenkunde o.A.
- 10/1984 - 03/1986 **Lungen-Klinik Merheim, Nephrologie, Kardiologie**  
Zivildienst
- 08/1975 - 05/1984 **Gymnasium Herkenrath**  
Abitur

### Zur Person

Interessen: Reisen (insbes. Südeuropa, Nordamerika)  
Radfahren, Motorradfahren  
Unterschiedliche Kulturen und Sprachen