

### Allgemeine Angaben

**Gesuchte Tätigkeit als**

Support Engineer. Vollzeit, 40 Std.

**Letzte Tätigkeit als**

Support Engineer

**Berufliche Qualifikation/ en**

Dipl. Biologe und EDV Systemfachmann

**Details zur letzten Tätigkeit**

Erweiterung, Überwachung und Verbesserung der Service Automatisierung für Sun SPARC Systeme

**Geburtsjahr**

1957

Entwicklung kunden- und maschineninitiiert Abläufe um die Behandlung von Service Requests vollständig zu auto-matisieren

**Regionale Präferenz**

Hamburg und Umgebung

Durchführung interner Präsentationen und Trainings für Fachabteilungen zum Thema "Service Automation"

Erstellung regelmäßiger Statusupdates an Stakeholder

Durchführung interner Meetings mit den Fach-und Entwicklungsabteilungen

### Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

**IT-Kenntnisse**

EXIN Cloud Foundation Certificate

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management

**Branchenerfahrung**

IT, Lebensmittel

**Sprachkenntnisse**

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

**Sonstige Kenntnisse**

NLP

**Weiterbildungen**

Python

**Auslandserfahrungen**

Russland

### Arbeitsergebnisse und Stärken

**Herausragende Arbeitsergebnisse**

Erfolgreiche Organisation und Durchführung eines internationalen Teammeetings, Analyse und Lösung komplexer Fehlersituationen, Rotationen zum Backlevel-Support in den USA, Vorträge auf internen internationalen Konferenzen, Stabilisierung der internen weltweiten Top Level DNS-Domains

**Besondere Stärken**

Analytisches Denkvermögen, lösungsorientiert, Teamplayer und Netzwerker, unternehmerisches Denken und Kundenorientiertheit

### Beruflicher Werdegang

- 09/2012 - heute **Oracle Deutschland B.V. & Co KG, Hamburg**  
**Principal Support Engineer Proactive Service Delivery**
- Erweiterung, Überwachung und Verbesserung der Service-Automatisierung für Sun SPARC Systeme
  - Entwicklung kunden- und maschineninitiiert Abläufe um die Behandlung von Service Requests vollständig zu auto-matisieren
  - Durchführung interner Präsentationen und Trainings für Fachabteilungen zum Thema "Service Automation"
  - Erstellung regelmäßiger Statusupdates an Stakeholder
  - Durchführung interner Meetings mit den Fach-und Entwicklungsabteilungen
- 07/2010 - 08/2012 **Oracle Deutschland B.V. & Co KG, Hamburg**  
**Principal Support Engineer Technical Support Centre**
- Bearbeitung von Eskalationen für Sun SPARC High End Systeme aus dem internationalen Second Level Support (E10K, SF15K, SFx800, SFx900, Mx000)
  - Produkteinführung SPARC M5-32
  - Erstellung von Knowledge Base-Artikeln
  - Teilnahme an internationalen Projektteams
  - Durchführung interner Präsentationen und Workshops
  - Mentoring und Schulung für neue Mitarbeiter
  - Durchführung wöchentlicher Team Meetings
- 07/2003 - 06/2010 **Sun Microsystems GmbH, Hamburg**  
**Senior Support Engineer Technical Support Centre**
- Bearbeitung von Eskalationen für Sun SPARC High End Systeme aus dem internationalen Second Level Support (E10K, SF15K, SFx800, SFx900, Mx000)
  - Unterstützung der Betaphase bei der Installation neuer Produkte
  - Erstellung von Knowledge Base-Artikeln
  - Durchführung interner Präsentationen und Workshops
  - Durchführung von Produktsupport-Trainings für Mitarbeiter von Service-partnern
  - Coaching in der Anwendung von ATS (Kepner-Tregoe)
- 10/2000 - 02/2003 **Sun Microsystems GmbH, Hamburg**  
**Senior Support Engineer Mission Critical Solution Centre**
- Second Level-Support für Sun SPARC High End Server (E10K, SF15K, SFx800)
  - Bearbeitung von Service Requests im Mission Critical Solution Centre
  - Eskalation von Problemen an den Backline-Support
- 07/1997 - 09/2000 **Unilever European Foods IMC, Hamburg/Crawley**  
**Second Level Supporter, Administrator**
- Evaluierung neuer Infrastruktur Technologien
  - Second Level-Support für UNIX und Netzwerke
  - Second Level-Support für DNS für Unilever-Firmen in EMEA
  - Verwaltung Unilevers externer DNS-Domains
  - Verwaltung Unilevers interner Top Level DNS-Domains
  - Beratung und Unterstützung nationaler und internationaler Projekte und Abteilungen für UNIX, Netzwerke und Internet
  - Team Development
  - Projekte:
  - Einführung eines Console Management Systems (CLIM)
  - Evaluierung des Einsatzes einfacher dedizierter Management-server in europäischen Standorten
  - Auswahl und Einführung eines neuen EDI-Systems (AMTriX)
  - Team Development Team
  - Entwurf verschiedener Team Development-Programme
- 04/1993 - 06/1997 **Langnese-Iglo GmbH, Hamburg**  
**Systemprogrammierer, Administrator**

### Beruflicher Werdegang

- Administration der UNIX-Server (Ultrix, AIX, HP-UX)
- Entwicklung und Betrieb der Infrastruktur
- Beratung und Unterstützung der Abteilungen für UNIX, Netzwerke und Internet
- Unterstützung der PC-Administration mit Netzwerk Know-How
- Unterstützung der SAP R/3-Einführung mit einem Schwerpunkt in der Erstellung von Interfaces zwischen verschiedenen Systemen
- Projekte:
  - Unterstützung der Einführung von TCP/IP / der Migration von DECnet
  - Entwurf, Implementierung und Betrieb des Domain Name Services, Sendmail und anderer Netzwerkdienste
  - Unterstützung der Einführung von EDI
  - Erstellung eines Mail-zu-SMS-Gateways
  - Anpassung des IBM Network Management Systems "Net-View" für den Servicedesk
  - Automatisierung der Interfaces zwischen verschiedenen heterogenen Systemen mit Shellscripts
  - Einführung TCP/IP
  - Ablösung IBM /34 und TI-990 in drei Werken durch DEC-Systeme
  - Anbindung dreier Tiefkühlzentrallager an das Firmennetz

12/1987 - 03/1993

#### **Stollmann GmbH, Hamburg**

##### **Anwendungsentwickler**

- Entwurf und Realisierung eines Menübaumsystem mit SQL-Anbindung (C und SQL)
- Entwurf und Realisierung einer Bedienoberfläche für einen PC als multifunktionales ISDN-Endgerät (Bildschirm-schnitt-stelle, Hilfesystem, Fehlerbehandlung, Notizbuch-editor, Rufnummernverzeichnis, VT100-Emulation) (C und x86-Assembler)
- Entwurf und Realisierung einer Benutzeroberfläche für ein Filetransfer-Produkt (Stollmann RVS) (C)
- Implementation von Dialogmodulen für ein Lager-verwaltungs-system bei Volkswagen (COBOL)
- Entwurf und Realisierung einer Demonstration für das ISDN-PC-Produkt für das Deutsche Museum (C, x86-Assembler)
- Migrationsunterstützung von IBM /34 auf DEC Ultrix (System-installation, Integration mit MVS-Host, Integration von PCs in DECnet und Novell-Netz, Anbindung an Office-Anwendungen) für Langnese-Iglo (ksh-Scripte)
- Mitwirkung bei Anbieterstellungen
- Betreuung der internen heterogenen Rechnerlandschaft und des Netzwerkes
- Netzwerkverwaltung
- PC-Integration
- LAN-WAN-Kopplungen
- Systeminstallationen (Unix, PC-DOS)
- Portierung von System- und Netzwerkutilities auf Stollmanns AT&T-SVR3-Portierung (C)
- Betreuung von Office-Anwendungen
- Inbetriebnahme Unterstützung eines PPS-Systems in Russland

02/1985 - 09/1986

#### **Infolab GmbH, Erlangen**

##### **Programmierer - Kleinere Projekte auf Heimcomputern und PCs**

- Rechnerkopplungen
- Softwareanpassungen
- BASIC, Pascal, Z80- und 6502-Assembler

### Weiterbildung

10/1986 - 11/1986

#### **Computer Akademie Reinermann, Hamburg**

##### **Umschulung zum IT System Spezialisten**

### Berufliche und schulische Ausbildung

1977 - 1984

#### **Universität Konstanz**

##### **Biologiestudium mit Abschluss**

Berufliche und schulische Ausbildung

1976 **Gymnasium Oberalster, Hamburg**  
Abitur

1976 - 1977 **Fernmeldebataillon 6, Neumünster**  
Wehrdienst

Zur Person

Interessen: Fahrrad Instandsetzung