

Allgemeine Angaben

Gesuchte Tätigkeit als

Mitarbeiter im IT-Support und -Service, Storage-Bereich, Speichertechnik, Hardware-Service, Technical Consultant zu Netzwerklösungen, Netzwerk- und Übertragungstechnik. Vollzeit, .

Berufliche Qualifikation/ en

Langjährige berufliche Erfahrungen im IT-Support mit dem Schwerpunkt Storage, insbes. Speicherverwaltungssysteme, national wie international in drei US-geführten IT-Konzernen. Umfassende technische Erfahrungen mit Produkten von Storage Technology und Sun Microsystems.

Geburtsjahr

1962

Regionale Präferenz

Rhein-Main-Gebiet

Letzte Tätigkeit als

IT – Principal Product Technical Support Engineer

Details zur letzten Tätigkeit

Lösungen komplexer technischer Probleme sowie deren Dokumentation in firmeninterner Knowledge-Base. Bearbeitung von Kunden Eskalationen innerhalb der Eskalationsstufe des Unternehmens. Unterstützung des L1 Support, sowie Zuarbeit für das Product Development Engineering für Hard- und Firmware. Ansprechpartner der Techniker im Außendienst bei Behebung von komplexen Störungen wie auch während der Installationsphase der verschiedenen Produkte vor Ort.

Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

IT-Kenntnisse

Programme IBM Tivoli Storage Manager, Veritas NetBackup, Commvault, DIVA Archive, Oracle Hierarchical Storage Manager, Oracle Library Management Software (ACSLs, HSC, ELS). Betriebssysteme MS Windows, Linux, Z/OS.

Branchenerfahrung

Informationstechnologie, Werkzeugbau

Sprachkenntnisse

Deutsch (Muttersprache), Englisch (excellent)

Arbeitsergebnisse und Stärken

Herausragende Arbeitsergebnisse

Diverse Auszeichnungen und Anerkennungen verschiedener Unternehmen in den Jahren 2004 - 2016, wie z.B. Oracle Pacesetter Team, Oracle Customer Service Pacesetter Team, Europe Storage TSC SunRise winner, Sun Microsystems EMEA Storage TSC recognition award und STK Recognition Award.

Besondere Stärken

Umfassende technische Erfahrungen mit Produkten von Storage Technology und Sun Microsystems.
Hervorragende Kommunikationsfähigkeiten, starke Eigenmotivation und hohes Maß an Teamorientierung und Empathie.

Beruflicher Werdegang

- 02/2011 - heute **Oracle Deutschland B.V. & Co. KG, Frankfurt am Main**
IT – Principal Product Technical Support Engineer
- Lösung komplexer technischer Probleme sowie deren Dokumentation in firmeninterner Knowledge-Base. Bearbeitung von Kunden Eskalationen innerhalb der Eskalationsstufe des Unternehmens in der Technical Support Group und der Product Development Engineering Group.
 - Tätigkeit als Remote Advocate für EMEA Mitarbeiter im L1 Support-Team und deren Betreuung.
 - Log Trace Analyse in der Unterstützung des L1 Support, sowie der Zuarbeit für das Product Development Engineering für Hard- und Firmware.
 - Ansprechpartner der Techniker im Außendienst bei Behebung von komplexen Störungen wie auch während der Installationsphase der Produkte im Storage Library und Tape Umfeld vor Ort.
 - TOI's – Übertragung von Informationen der verschiedenen Produkttypen und Tools im Allgemeinen und für den Library/Tape Storage Bereich.
 - Einführung der Prozesse von Sun Microsystems Support zur Oracle Global Support Struktur.
- 11/2006 - 02/2011 **Sun Microsystems GmbH, Frankfurt am Main**
IT – Product Technical Support Engineer
- Lösung von technischen Feld-Eskalationen und Kundendienst, Unterstützung bei technischen Problemen bei den Kunden vor Ort.
 - Zusammenarbeit mit allen Ebenen des technischen Supports und des Produktengineering.
 - Nationaler Ansprechpartner für SDP Fernwartung (Service Delivery Plattform), Lösung bei Problemen während der Installationen, der Wartung und Pflege der Server.
 - Einführung der ehemaligen StorageTek Support-Struktur in Sun Microsystems-Prozessen in die Sun Microsystems Storage TSC Struktur.
 - Technischer Ansprechpartner für Mainframe angebotenen Festplatten / Tape-Hardware und Softwareprodukte.
 - Unterstützung und Training für lokale Partneringenieure für Low-End-Tape (OEM) Produkte sowie der Sun Microsystems TSC-Prozesse.
- 10/1981 - 11/2006 **Storage Technology GmbH, Frankfurt am Main**
- bis 2006: IT – Product Support Engineer Technical-Support
 - bis 1999: IT – Customer Service Engineer
 - bis 1990: IT – Recon Refurb Technician
- 08/1980 - 10/1981 **Braun AG, Kronberg im Taunus**
Facharbeiter an spanenden Werkzeugmaschinen

Berufliche und schulische Ausbildung

- 1978 - 1980 **Braun AG, Kronberg im Taunus**
Ausbildung zum Zerspanungsmechaniker Fachrichtung Schleiftechnik / Werkzeugbau
- 1977 - 1978 **Berufsfachschule Oberursel Im Taunus**
Technisches Berufsgrundschuljahr (BGJ)
- 1974 - 1977 **Gesamtschule Oberursel im Taunus (GSO)**
Hauptschulabschluss

Zur Person