

### Allgemeine Angaben

**Gesuchte Tätigkeit als**

Senior Technical Support Engineer. Vollzeit, 40 Std.

**Berufliche Qualifikation/ en**

Kommunikationselektroniker Fachrichtung Informationstechnik

**Geburtsjahr**

1965

**Regionale Präferenz**

Hamburg, Bremen, Niedersachsen

**Letzte Tätigkeit als**

Senior Technical Support Engineer

**Details zur letzten Tätigkeit**

Sr Principal Technical Support Solaris and Network Management

Lösen von technischen komplexen und kritischen Kundenproblemen, vor Ort, am Telefon oder in einer Online Session

### Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

**IT-Kenntnisse**

Certified System/Network Administrator for Solaris 10

Solaris 11 OS und Network Internals

Oracle Linux Administration und Advanced

ITIL Foundation in IT Service Management

EDV Cloud Computing Foundation EMP

DevOPS Foundation

Python

Ruby

Erfahrener Kommunikationselektroniker mit umfangreicher Berufserfahrung im Bereich von Netzwerken und Linux/Unix Betriebssystemen und deren Virtualisationen der Firmen Sun Microsystems und Oracle auf deren Hardware

Langjährige Erfahrung im Internationalem „Follow the Sun“ IT Support

Lösungsorientiertes Arbeiten nach Kepner Tregoe

Support Knowledge Leader für System Management Produkte der Firmen Sun Microsystems und Oracle

Weitgehende Erfahrungen in der Standardisierung von Betriebssystemen und der Installation von Produkten auf Linux und Unix

Erfahrungen in der Security des Produktbereiches

**Sprachkenntnisse**

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend), Spanisch (Grundkenntnisse)

**Branchenerfahrung**

Alle Branchen, die mit Oracle / Sun Microsystems einen IT-Support Vertrag hatten, z.B.Banken, IT-Dienstleistungsbranche

**Sonstige Kenntnisse**

Weltweite Erfahrung als Produkt Support Leader

lösungsorientiertes Arbeiten nach Kepner Tregoe,

Sicherheitsbeauftragter, Ersthelfer, Brandschutz und Evakuierungshelfer

**Weiterbildungen**

Ruby, Python, DevOPS Foundation, Linux, EDV Cloud Computing Foundation EMP

**Auslandserfahrungen**

Amerika, Frankreich, Spanien, Italien, England, Indien

## Arbeitsergebnisse und Stärken

### **Herausragende Arbeitsergebnisse**

Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch erfolgreiche Schulung der Teammitarbeiter im Supportbereich, schnelles Bearbeiten der Kundenprobleme bewirkte positives Kunden Feedback und Kundenbindung

### **Besondere Stärken**

engagiert und leistungsmotiviert, eigeninitiativ und verantwortungsbewusst, flexibel und mobil, analytisch, planvoll und gut organisiert, excellentes Zeitmanagement, interkulturelle Kompetenzen durch langjährige Zusammenarbeit mit Kunden und internen internationalen Teams im Produktbereich



### Beruflicher Werdegang

07/2010 - heute **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG**

**Sr Principal Technical Support Solaris and Network Management**

- Lösen von technischen komplexen und kritischen Kundenproblemen, vor Ort, am Telefon oder in einer Online Session
- Spezialist für System Management Produkte Sun Net Manager, Enterprise Manager, Sun Management Center, N1 Grid Engine und N1 Service Provisioning System
- Product Support Lead für Sun Management Center, Enterprise Manager OPScenter und Enterprise Manager System integration plugin
- Schulung von Mitarbeitern im nationalen, europäischen und weltweiten Support
- Nachstellen von komplexen Problemszenarien im Supportbereich
- Technischer Schwerpunkt, UNIX/Solaris mit Netzwerk (Schnittstellen, Switches, TCP/IP) Virtualisierung im Bereich des Betriebssystems und der Hardware für SPARC und X86 Systemen
- Reduzierung der Service Requests im Bereich OPScenter Support durch das Nachstellen der Kundenszenarien und dem Bereitstellen dieser Szenarien der Entwicklerteams
- Durch die Schulung der Teammitarbeiter im Supportbereich wurde deren Fachwissen verbessert
- Aufbau von Technical Lead Wissen durch arbeiten mit den Entwicklerteams
- Teilnahme an Entwicklermeetings und Schulungen
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit im Supportbereich

10/1996 - 07/2010 **Sun Microsystems GmbH, Hamburg**

**Sr Technical Support Solaris and Network Management**

- Lösen von technischen komplexen und kritischen Kundenproblemen, vor Ort, am Telefon oder in einer Online Session
- Der Bereich umfasste Cheapernet, Yellow Cable, FDDI, Tokenring, Ethernet TCP/IP, X25, ISDN und OSI und deren Protokolle auf dem Betriebssystem SunOS und Solaris Unix
- Produktspezialist im Netzwerksupport für die Protokolle X25, OSI, FTAM, CMIP, X400 und X500
- Spezialist für System Management Produkte Sun Net Manager, Enterprise Manager, Sun Management Center, N1 Grid Engine und N1 Service Provisioning System
- Reduzierung der Service Requests durch das Nachstellen der Kundenszenarien und dem Bereitstellen dieser Szenarien der Entwicklerteams im Supportbereich
- Einladungen von Entwicklerteams zum KnowHow Aufbau

07/1990 - 10/1996 **Sun Microsystems GmbH, Hamburg**

**System Support Engineer**

- Installation und Konfiguration von Systemen der Firma Sun Microsystems in einem bestehenden oder neuen Netzwerk mit Installation des Betriebssystems Unix
- Konfiguration und einbinden von Druckern
- Installation und Konfiguration von Backuplösungen
- Vorort Fehler Analyse und Behebung im Bereich Hardware und Software
- Schulung der Kunden
- Lernen der Netzwerkprotokolle und lösen der Kundenprobleme vor Ort
- Vertiefen der UNIX Kenntnisse

02/1987 - 07/1987 **Nixdorf Computer AG**

**Technischer Kundendienst im Bankenbereich**

- Beseitigen von Störungen in Hardware und Software
- Installation und Vorkonfiguration mit Testen der neuen Kunden Hardware

### Weiterbildung

Certified System/Network Administrator for Solaris 10 Solaris 11 OS und Network Internals Oracle Linux Administration und Advanced ITIL Foundation in IT Service Management EDV Cloud Computing Foundation EMP DevOPS Foundation Python Ruby

### Berufliche und schulische Ausbildung

02/1987 - 07/1990 **Nixdorf Computer AG**

## Berufliche und schulische Ausbildung

**Kommunikationselektroniker Fachrichtung Informationstechnik**

1985 - 07/2018 **BBS Winsen/Luhe Fachgymnasium Technik**

Allgemeine Hochschulreife

07/1985 - 10/1986 **Deutsche Bundes Marine**

Wehrdienst als Ortungsgast

## Zur Person

Interessen: Ski laufen und Fahrrad fahren, Handballspieler