

Allgemeine Angaben

Gesuchte Tätigkeit als

Technical Account Manager, Projektmanager, Technical Support Engineer; Systemadministrator. Vollzeit, .

Berufliche Qualifikation/ en

Langjährige und vielfältige Erfahrung in den Bereichen Customer Service und Technical Support
Werbekaufmann

Geburtsjahr

1962

Regionale Präferenz

München Großraum

Letzte Tätigkeit als

Principal Technical Support Engineer

Details zur letzten Tätigkeit

Anforderungsanalyse, Entwicklung sowie technische Umsetzung und Implementierung von Oracle Storage Lösungen in Kundenprojekten
Verknüpfung von betriebswirtschaftlichem und technologischem Know-How zu zukunftsweisenden Strategien und Lösungen für internationale Unternehmen verschiedener Branchen
Unterstützung bei der Auswahl von Standardapplikationen über die fachliche Grob- und Feinkonzeptphase sowie Testen bis hin zur Einführungsbegleitung und Produktivsetzung
Führung von Teams als Teilprojektleiter und Ansprechpartner für Oracle-Kunden
Support Account Management für internationale Kundenprojekte einschließlich der Beurteilung und globalen Verteilung von kritischen Arbeiten auf Mitarbeiter in Support und Produktentwicklung
Kontinuierliche Betreuung bestehender Key Account Kunden und Sicherstellung der Kundenzufriedenheit

Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

IT-Kenntnisse

MS-Office

Sprachkenntnisse

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend)

Branchenerfahrung

Informationstechnik

Sonstige Kenntnisse

IT-TECHNIKEN
SAN, NAS, Server, Oracle Solaris 11, Oracle Solaris 11 ZFS, Oracle Linux
Virtualisierung (VMWare, VirtualBox)
PROJEKTMANAGEMENT
ITIL

Arbeitsergebnisse und Stärken

Herausragende Arbeitsergebnisse

Neben einem umfassenden Fachwissen habe ich durch ein ausgeprägtes analytisches Denkvermögen und ein hohes Maß an Serviceorientierung auch bei schwierigen Kunden überzeugt.

Besondere Stärken

Ich bin es gewohnt, mich schnell in neue Aufgabenstellungen und Verantwortungsbereiche einzuarbeiten und selbst in kritischen Situationen unter großem Zeitdruck den Überblick zu wahren und vorausschauend zu agieren.



04/2012 **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG, München**

Principal Technical Support Engineer

- Anforderungsanalyse, Entwicklung sowie technische Umsetzung und Implementierung von Oracle Storage Lösungen in Kundenprojekten
- Verknüpfung von betriebswirtschaftlichem und technologischem Know-How zu zukunftsweisenden Strategien und Lösungen für internationale Unternehmen verschiedener Branchen
- Unterstützung bei der Auswahl von Standardapplikationen von der fachlichen Grob- und Feinkonzeptphase über das Testen bis hin zur Einführungsbegleitung und Produktivsetzung
- Führung von Teams als Teilprojektleiter und Ansprechpartner für Oracle-Kunden
- Support Account Management für internationale Kundenprojekte einschließlich der Beurteilung und globalen Verteilung von kritischen Arbeiten auf Mitarbeiter in Support und Produktentwicklung
- Kontinuierliche Betreuung bestehender Key Account Kunden und Sicherstellung der Kundenzufriedenheit

07/2010 - 03/2012 **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG, München**

Technical Solutions Center Engineer

- Anforderungsanalyse, Entwicklung sowie technische Umsetzung und Implementierung von Oracle Storage Lösungen in Kundenprojekten
- Unterstützung des Kundenmanagements bei der Optimierung und Neuausrichtung von Geschäftsprozessen und IT-Systemen
- Analyse und Behebung von komplexen technischen Problemen im Bereich Oracle E-Business Suites Applications
- Analyse und Simulation von technischen Produktproblemen sowie Feststellung der Ursachen bis zur Ausarbeitung von Lösungen durch Erstellung von Testskripts und Testumgebungen
- Ausarbeitung von Workarounds sowie Erarbeitung von Lösungsvorschlägen für die Korrektur von Produktfehlern
- Unterstützung in nationalen und internationalen Projekten

10/2000 - 06/2010 **Sun Microsystems GmbH, München**

Service Engineer

- Testen und Dokumentieren von Soft- und Hardwareprodukten vor dem Releasedatum
- Störungs- und Fallbearbeitung
- Kommunikation und Abstimmung von Aktionsplänen mit dem Kunden im Mission-Critical-Umfeld sowie Koordination von Expertenteams
- Nachforschung von Sun Support Datenbanken sowie Kommunikation mit der weltweiten Sun-Support-Community

06/1999 - 09/2000 **Class AG, Starnberg**

Support Assistant

- Unterstützung des technischen Supports in allen administrativen Belangen
- Beantwortung von Kundenanfragen

05/1998 - 05/1999 **Manpower GmbH, München**

Kaufmännischer Sachbearbeiter / Call Agent mit Einsätzen bei ADAC e.V. und Class AG

- Beantwortung von Kundenanfragen per Telefon und Email

10/1989 - 08/1991 **Krupp Stahl Handel AG, München**

Mitarbeiter Logistik

- Kommissionieren von Waren

08/1986 - 09/1988 **Münchner Kammerspiele, München**

Bühnentechniker

- Auf- und Abbau von Bühnenkulissen

10/1985 - 04/1998 **Selbständige Tätigkeit als Discjockey**

06/1984 - 09/1985 **Liebhart Friedrich GmbH, München**

Beruflicher Werdegang

Mitarbeiter Elektroinstallation

- Installation von Hausanschlüssen für Strom- und Kabel-TV

01/1983 - 05/1984 **Selbständige Tätigkeit als Küchenschreiner**

Berufliche und schulische Ausbildung

09/1995 - 06/1997 **DAA Deutsche Angestellten-Akademie, München**

Ausbildung zum Werbekaufmann
mit erfolgreichem Abschluss

09/1979 - 07/1982 **BMW AG, München**

Ausbildung zum Modellbauer

09/1969 - 07/1979 **Alfonsschule, München**

Abschluss: Hauptschulabschluss

Zur Person

Interessen: Motorrad, Musik, Gitarre, Sport