

Allgemeine Angaben

Gesuchte Tätigkeit als

Support Engineer Volume Server, Hardware-Service, Consultant.
Vollzeit, .

Berufliche Qualifikation/ en

Diplom Ingenieur der Elektrotechnik,
Fachrichtung Automatisierungstechnik–FH

Geburtsjahr

1967

Regionale Präferenz

Hamm, Dortmund, Münster, Bielefeld, Düsseldorf

Letzte Tätigkeit als

Senior Support Engineer für Volume Server Products

Details zur letzten Tätigkeit

- Behebung von Störungen im Rahmen des vertraglichen After-Sales, insbesondere für Sparc Volumen-Serverprodukte für nationale und internationale Kunden (Europa, Asien, Afrika, Australien und Amerika) in englischer und deutscher Sprache
- Level-2-Support
- fachliche Führungskraft

Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

IT-Kenntnisse

Hardware:

Sun – Oracle Server der Serien Ultra Sparc II, Ultra Sparc III, Ultra Sparc IV und CMT (Chip Multi Threading) Systeme T1 –T8

CPU-Architekturen: Sparc, Intel, AMD

Bus-Systeme: MBus, SBus, PCI, PCIE

Server Management: ILOM und ALOM

Betriebssysteme:

Solaris 8 Training, Kenntnisse: Solaris 9, 10 und 11

Oracle Linux

Linux

Windows 95, 98, Vista, 7, 10

Virtuelle Maschine: LDOM (Logical Domains)

Storage Administration: SVM (Solaris Volumen Manager)

Tools zur Datenanalyse (unter Solaris): Explorertool, Snaphot

Grundkenntnisse: SQL und Netzwerk

Branchenerfahrung

Informationstechnologie, Einzelhandel

Sonstige Kenntnisse

Effektive Kommunikation am Telefon

Sun Global Resolution (Früher: ATS Analytical Troubleshooting)

Auslandserfahrungen

mehrmonatige Auslandseinsätze in den USA

Sprachkenntnisse

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend)

Arbeitsergebnisse und Stärken

Herausragende Arbeitsergebnisse

Mit meiner Expertise war ich für die Bearbeitung von grossen Eskalationen mit Einsatz bei Kunden vorort verantwortlich. Hierbei war ich alleiniger technischer Ansprechpartner für diese Kunden.

Dies reflektiert sich in mehreren Auszeichnungen für meine Leistungen bzgl. der Kundenzufriedenheit.

Besondere Stärken

hohe Eigenmotivation

professionelle Deeskalation bei Key-Account-Kunden

fachliche Führungsstärke

ausgeprägte Lernbereitschaft

Loyalität

Beruflicher Werdegang

- 07/2010 - heute **Oracle Deutschland B.V. Co. KG, Geschäftsstelle Düsseldorf**
Senior Support Engineer für Volume Server Products
- Behebung von Störungen im Rahmen des vertraglichen After-Sales, insbesondere für Sparc Volumen-Serverprodukte für nationale und internationale Kunden (Europa, Asien, Afrika, Australien und Amerika) in englischer und deutscher Sprache
 - Level-2-Support
 - Analyse von Systemdaten (z. B. Explorertool, Snapshot) und Erstellen von Aktionsplänen zur Behebung der gemeldeten Störung
 - Interne Unterstützung des Level-1-Supports bei komplexen Kundensituationen und Bearbeitung von Eskalationen
 - Training von neuen Mitarbeitern am Telefon (Mentoring)
 - Ratgeber für neue Mitarbeiter und Kollegen für die Sparc T-Serie (Mentoring)
 - Erstellen von Wissensdokumenten
 - Nachstellen von Kundensituationen in internen Labs, um komplexe Kundensituationen zu reproduzieren und zu analysieren
- 05/2009 - 06/2010 **Sun Microsystems, Geschäftsstelle Düsseldorf**
TSC Engineer CT3 im Service Center (Support)
- Analyse von technischen Problemen, die an Sun Sparc VSP und Midrange-Server gemeldet werden
 - Auswertung der gesammelten Daten (z. B. Explorertool) zur Feststellung der Ursachen und der Ausarbeitung der Lösung
 - Eskalation von Produktfehlern ans das Engineering
 - Lösungsfindung durch Nachforschung in Wissensdatenbanken, Erstellen von Testumgebungen und Ausarbeiten von Workarounds
 - Wissensaustausch durch internationale Fachbereichs Conference Calls
 - Reparatur von Systemen (Servern), die im Vorort-Einsatz nicht repariert werden konnten (internes Labor)
 - Vorort-Einsätze bei technischen Eskalationen / Fehleranalyse und Reparatur
 - Besonderheiten: 2007 -2010 teils mehrmonatige Aufenthalte in den Vereinigten Staaten, Arbeitsvisum der USA (L1 Blanked)
- 01/2008 - 05/2009 **Sun Microsystems, Geschäftsstelle Düsseldorf**
Service Engineer IV im SC- Technology Practice (Support)
- 02/2005 - 12/2007 **Sun Microsystems, Geschäftsstelle Düsseldorf**
Service Engineer III im TSC (Support)
- 09/2000 - 01/2005 **Sun Microsystems, Geschäftsstelle Düsseldorf**
Technical Support Engineer im MCSC (Support)
- 04/2000 - 08/2000 **twenty4help, Dortmund**
Hotline Mitarbeiter
- Kundenbetreuung für Sun Microsystems
- 10/1999 - 03/2000 **IT@manpower, Essen**
Servicetechniker für PC und Laptops
- 06/1997 - 09/1999 **Kaufhof Mode & Sport, Dortmund**
Elektriker und stellvertretender Abteilungsleiter der Betriebsabteilung
- Analyse und Reparatur von elektrischen Installationen
 - Planung von Umbauten
 - Reparatur und Installation von Kassensystemen
- 06/1994 - 06/1997 **Mauricius Mode & Sport, Frankfurt**
Elektriker und stellvertretender Abteilungsleiter der Betriebsabteilung

Beruflicher Werdegang

- Aufgaben wie oben (Kaufhof Mode & Sport)

Berufliche und schulische Ausbildung

- 10/1989 - 07/1993 **Fachhochschule Soest (Gesamthochschule Paderborn)**
Studium der Elektrotechnik, Fachrichtung Automatisierungstechnik
Abschluss: Diplom Ingenieur der Elektrotechnik, Fachrichtung Automatisierungstechnik-FH
- 07/1988 - 09/1989 **Grundwehrdienst**
- 08/1987 - 06/1988 **Eduard-Spranger Schule, Hamm**
Fachabitur
- 09/1984 - 07/1987 **Deutsche Bundesbahn, Bahn Betriebswerk Hamm**
Lehre zum Energieanlagenelektroniker mit Abschluss
Lehre zum Elektroinstallateur mit Abschluss
- 09/1977 - 07/1984 **Freiherr von Stein Gymnasium Hamm**
Abschluss Mittlere Reife

Zur Person

Interessen: Fahrrad fahren, meine Hunde