

KURZPRÄSENTATION

André Anis (29) ist ein begeisterter IT Consultant mit einer breiten Wissensbasis. Im Rahmen seiner bisherigen Tätigkeiten als IT Systemadministrator hat er umfangreiche Kenntnisse im Bereich VMWare sowie Windows Server Umgebungen aufbauen können.

Seine Spezialgebiete liegen im Bereich der Administration, Pflege und Optimierung von Windows-Umgebungen sowie dem Erstellen ausführlicher Dokumentation gemäß ITIL.

Durch seine sehr hohe Lernfähigkeit arbeitet er sich schnell in neue Umgebungen und Technologien ein und adaptiert dabei seine vorhandenen Kenntnisse.

Seine soziale Kompetenz und Offenheit runden sein Profil ab und machen es ihm leicht sich in Teams zu integrieren.

7 JAHRE BERUFSERFAHRUNG

SENIOR SYSTEM ADMINISTRATOR

UNTERNEHMENSBRANCHEN

Finanzdienstleistung (C24 Bank GmbH)

Stiftungen (Klaus Tschira Stiftung / KT Abrechnungsdienste)

Öffentlicher Dienst (Amt für regionale Landesentwicklung Lüneburg)

Raum und Luftfahrt (OHB Digital Services GmbH)

Systemhäuser (12systems GmbH)

HARD SKILLS

Windows
Virtualisierung (VMWare ESXi)
Linux
MacOS
System Monitoring (Check_MK)
Incident-, Problem- und Change Management
Ticketssysteme
Dokumentation

SOFT SKILLS

Teamfähigkeit
Kunden- und Lösungsorientiertes Arbeiten
Zuverlässigkeit / Verantwortungsbereitschaft
Analytisches Denken
Interne und externe Kommunikation
Entscheidung und Problemlösung
Belastbarkeit

FACHKENNTNISSE / SCHWERPUNKTE (5*= sehr gute Kenntnisse bis 1*= Grundverständnis)

SERVER INFRASTRUKTUR / CLIENT HARDWARE 4*

Server-Hardware DELL, Fujitsu, vCenter/vSphere, ESXi, Microsoft Windows Client (Windows XP, Windows 7, 8 und 10 / 11) / Server (Windows Server 2008 / 2012 / 2016 / 2019), Linux, SLES Linux, Debian Linux, MacOS (Mojave, Catalina, BigSur, Monterey)

SERVER APPLIKATIONEN 5*

Microsoft: Active Directory, DHCP Server, Domain Name System (DNS) Server, Remote Desktop Services, Terminal Server, MSSQL Server ab 2008, IIS, File Server, (Samba / SMB und DFS, FTP), WSUS, Exchange 2010 - 2019, LAPS, Barramundi (bMC, DIP, PXE Relay, Kiosk), Veeam Backupserver, helpLine, Passwordsafe Mateso, Sharepoint, F-Secure, LANDESK / Ivanti, Sophos Safeguard

Linux: Apache Webserver, Tomcat Application Server, Check_MK, PRTG, WoltLab, Froxlor, Plesk, Confluence, Jira, Jira Service Desk, Jamf Pro, AnyDesk Server, IPAM, CipherMail, Sophos Email Appliance, Starface, Splunk, TeamDrive, Redmine, OTRS, Lansweeper, Cisco Unified CM Administration, Cisco Unity Connection Administration, aQrate, Cryptshare

NETZWERK 2*

LAN Topologien elektrisch/optisch, VPN, Extreme Switche, Allies Telesis Switche, DELL Enterprise Switche, Sophos UTM, Sophos XG, Cisco WLC, CMC von Rittal, Global Protect

ANWENDUNGSTOOLS 4*

Microsoft Office (Office 365), Office for Mac, Visio, SharePoint, Teams, OneNote, OneDrive for Business, Outlook, Explorer, Internet Explorer, Firefox, Chrome, SSH, Wireshark, TeamViewer, AnyDesk, Cisco Webex, Cisco Jabber, Active Roles

DATENBANKEN 2*

MSSQL, mysql

PROGRAMMIERUNG 2*

Shell/Bash, Windows Shell

PROJEKTE (Auszüge)

01/2022 | Bis heute

Qubes GmbH

Kunde: EPLAN GmbH & Co. KG | Monheim am Rhein | Hypercare- / AD-Migration-Support

PROJEKT: Migration der EPLAN Domain in die Muttergesellschaft

Projektbeschreibung:

Der Kunde benötigt Unterstützung bei der Migration aller Mitarbeiter und Clients in die Domain-Infrastruktur der Muttergesellschaft. Auch sämtliche Server müssen migriert werden. Innerhalb einer Woche können bis zu vier Migrationen stattfinden. Pro Migration sind bis zu 35 Mitglieder anwesend. Meistens müssen die Migrationen auf Deutsch und Englisch moderiert werden, da Teilnehmer aus der ganzen Welt anwesend sind.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Planung der Migrationsmeetings und Koordination bei Fragen und Problemen vor Migrationsbeginn
- Moderation während der Migration auf Englisch und Deutsch:
 - Begrüßung der Teilnehmer
 - Prüfen der Anwesenheit
 - Wichtige Hinweise ansprechen
 - Übergabe der Moderation an einen externen Dienstleister
 - Durchführung von Hintergrundaufgaben während der Migration (Cisco Jabber Accounts umstellen, Druckerkarten anpassen etc.)
 - Fragen der Teilnehmer beantworten
 - Unterstützung des externen Dienstleisters bei Problemen auf Clients der Teilnehmer mittels TeamViewer
 - Einzelnes Troubleshooting nach erfolgreicher Migration (Probleme mit Teams / Outlook)
 - Priorisierung von Problemen und koordiniert Lösungsansätze durchgehen, damit der Migrationsablauf nicht gestört wird
- Hypercare Support nach der Migration:
 - Priorisierung eingehender Tickets
 - Falsch zugewiesene Tickets an die passenden Teams verschieben
 - Lösen der Tickets anhand der vorhandenen KEDB
 - Koordination mit anderen Fachabteilungen bei speziellen Tickets
- Erstellung einer Known Error Database (KEDB) nach ITIL Standard für die Dokumentation. Diese KEDB wird auch vom regulären IT-Support verwendet.

Schwerpunkte / Kenntnisse:

- Moderation von großen Meetings
- User Support (deutsch / englisch)
- Dokumentation nach ITIL
- Incidentbearbeitung

Produkte:

- Windows 7-10
- Windows Server 2012 - 2019
- Active Directory
- Active Roles
- SharePoint
- MS Teams
- OneDrive for Business
- OneNote
- Office 365
- Office 2016
- Cisco Jabber
- Cisco Webex
- Cisco Unified CM Administration
- Cisco Unity Connection Administration
- Lansweeper
- helpLine Ticketsystem
- Cryptshare
- TeamViewer
- aQrate
- Global Protect

- Optimierung der Meetings und Abläufe um Problemen vorzubeugen
 - Empfehlung für die Umstellung von IPsec auf SSL VPN, da Vodafone Kunden mit einem Kabel Internetanschluss mit IPsec diverse Probleme haben
 - Empfehlung für die Anpassung von GPOs, damit Apps aus dem Windows Store nach der Migration einwandfrei funktionieren
 - Empfehlung alle Clients auf Windows 1803 ein Inplace Upgrade zu installieren, damit nach der Migration Problemen vorgebeugt werden
 - Empfehlung Migrationen nicht in Konferenzräumen beizuwohnen, da sonst bei mehreren Teilnehmern in einem Raum großes Chaos entsteht

Benefits:

- Migrationen haben deutlich weniger Zeit in Anspruch genommen, Problemen wurde vorgebeugt
- Die Anzahl der Tickets nach der Migration hat sich deutlich verringert
- Der IT-Support wurde deutlich entlastet und konnte sich wieder auf den Regelbetrieb konzentrieren
- Alle Clients wurden auf den gleichen Stand gebracht, Altlasten beseitigt und zukünftigen Problemen vorgebeugt

2021 | 6 Monate

C24 Bank GmbH | Frankfurt am Main / Mainz | Senior Systemadministrator

PROJEKT: Aufbau eines Servicedesk, Ablösung SCCM und 1st - 3rd Level Support

Projektbeschreibung:

SPoC für die Office IT an zwei Standorten mit bis zu 500 Usern. Es musste ein Servicedesk mit Lager aufgebaut werden und SCCM wurde durch baramundi abgelöst. Besondere Herausforderung war die geänderte Lagerkapazität aufgrund geänderter Rahmenbedingungen.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Aufbau eines neuen Lagers (Hardware) und Servicedesk:
 - Neues Lager an beiden Standorten konzipieren und aufbauen
 - Umsetzung größerer Lagerhaltung als Konzept
 - Erstellung einer Inventarliste und regelmäßige Inventur
 - Aufbau Servicedesk an jedem Standort als SPoC für alle User (Ticketsystem, Hotline, Abholung / Tausch von Hardware)
- Ablösung von SCCM durch baramundi:
 - An jedem Standort wurden neue baramundi DIP / PXE Relay in Betrieb genommen
 - Erstellung neuer Softwarepakete und automatisierten Jobs in baramundi
 - Steuerung der Windows Updates von Clients und Servern über baramundi
 - Aufsetzen von Windows Clients über baramundi
 - Konzeption baramundi Kiosk mit Softwarepaketen für die User als Selfservice inklusive Dokumentation / FAQ
- Optimierung der WLAN Performance:
 - Identifizierung der bereits vorhandenen APs in den Zwischendecken, Anpassung der Dokumentation
 - Eingrenzung des Problems der Performance Einbrüche im WLAN
 - Einbindung weiterer WLAN APs in Cisco WLC
 - Trennung der WLAN SSIDs
- RAM Erweiterung und Firmware-Aktualisierung von Dell Servern:
 - Beschaffung, Koordination und Umsetzung der Erweiterungen
 - Firmware/BIOS/UEFI Updates eingespielt

Schwerpunkte / Kenntnisse:

- User Support (deutsch / englisch)
- Dokumentation nach ITIL
- Incidentbearbeitung
- Neues Software Deployment Tool ausgerollt

Produkte:

- Windows 7-10
- Windows Server 2012 - 2019
- Active Directory
- Confluence, Jira, Jira Service Desk
- VMware ESXi
- Check_MK
- baramundi (bMCM, DIP, PXE Relay, Kiosk)
- Microsoft Exchange 2019 on premise
- Debian / Ubuntu
- MacOS Mojave, Catalina, BigSur und Monterey
- Jamf Pro
- AnyDesk
- Veeam Backupserver
- Extreme Switches
- Cisco Enterprise WLAN (WLC)
- Sophos UTM
- Lenovo Clients
- DELL Server
- CipherMail
- IPAM
- Sophos Email Appliance
- Office 365
- Office 2016
- Avaya Cloud Office

- Umzug eines Server Racks (Aufteilung in zwei Server Racks):
 - Vorbereitung Verkabelung (Beschriftung und Verlegen der Kabel in den neuen Racks)
 - Aufnahme der neuen USVs in Monitoring
 - Planung der Downtime und Aufgabenverteilung
 - Anschließender Umzug bei Nacht vom Server Rack mit allen Komponenten (Switches, Firewalls, Server, KVM, USV etc.)
- Synchronisationsprobleme Jamf Pro:
 - Eingrenzung des Problems
 - Ursache gefunden: Die Mac Clients wurden ursprünglich falsch migriert
 - Entscheidung und Umsetzung: Über 30 Mac Clients müssen neu aufgesetzt werden

Benefits:

- Behebung der WLAN Performance Probleme an einem Standort durch weitere APs und Aufteilung von internem und Gast WLAN auf einzelne APs
- Deutliche Beschleunigung der Softwareinstallation durch lokale PXE Relays / Baramundi DIPs an den beiden Standorten
- Schließung diverser Sicherheitslücken
- Verbesserung vom User Support
- Verbesserte Richtlinien = Effizienterer Support von Mac Clients
- Monitoring optimiert und unnötige Meldungen abgestellt

2019 | 28 Monate

Hays Professional Solutions GmbH

KUNDE: KT Abrechnungsdienste e.K. / Klaus Tschira Stiftung | Heidelberg | Systemadministrator

PROJEKT: Aufbau eines Ticketsystems / Dokumentationstool | 1st - 3rd Level Support

Projektbeschreibung:

Der Kunde KT Abrechnungsdienste e.K. möchte ein Ticketsystem und ein Dokumentationstool einführen.

In den ersten 10 Monaten des Projekts wurde diese Aufgabe fokussiert umgesetzt. Nebenbei und dann im zweiten Teil des Projekts verstärkt, wurde im 1st - 3rd Level Support der IT mitgewirkt (ca. 250 User). Zusätzlich wurde ein zentraler Antivirus, ein zentraler Passwortsafe und eine Cloudlösung für den Austausch mit externen Partnern (DSGVO konform) eingeführt.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Evaluierung eines neuen Ticketsystems (HelpLine):
 - Einführung zusammen mit einem Consultant von der Serviceware SE
 - Schulung und Zertifizierung als helpLine Administrator
 - Anpassung des Ticketsystems und neue Features nach Kundenwunsch eingeführt
 - Dokumentation für die Agenten und Administratoren des Ticketsystems verfasst
 - Agenten und Administratoren (getrennt) geschult und in der Einführungsphase immer wieder nachgeschult
 - In der gesamten Projektzeit das Monitoring der Tickets übernommen, bei Eskalationen und "schlafenden" Tickets die Agenten sensibilisiert

- Einführung eines Dokumentationstool (Confluence):
 - Die Agenten geschult, wie man nach ITIL-Standard dokumentiert und Dokus entsprechend korrigiert zusammen mit dem Agenten
 - Grundsätzliche Prozesse so wie Infrastruktur (Netzwerk / Server) dokumentiert
 - Einen "Wiki" Bereich in Confluence für die Mitarbeiter der Stiftung und verschiedenen gGmbHs aufgebaut

- Einführung von Sophos Central als zentralen Antivirus für alle Server und Clients (Windows / MacOS / Linux). Insgesamt wurden ausgerollt
 - Zertifizierung als Sophos Central Administrator
 - Gruppen und Richtlinien für Clients / Server in Sophos Central gebaut
 - 250 Clients / Server den Client ausgerollt

Schwerpunkte / Kenntnisse:

- Neues Ticketsystem ausgerollt und Agenten geschult
- Dokumentationsplattform geschaffen und viele Prozesse nach ITIL dokumentiert
- User Support
- Schulung von Usern für diverse Softwareprodukte
- Eventsupport
- Managen von Tickets

Produkte:

- Windows 7-10
- Windows Server 2012 - 2016
- Active Directory
- Confluence
- VMware ESXi
- Check_MK
- baramundi (bMC, DIP, PXE Relay, Kiosk)
- Microsoft Exchange 2013 on premise
- WSUS
- Debian / Ubuntu
- MacOS Mojave, Catalina und BigSur
- helpLine
- Splunk
- Fujitsu Server und Clients
- Sophos Central / Antivirus
- Sophos XG Firewall
- Sophos Safeguard
- Smartphones / Tablets von Samsung / Apple
- TeamDrive
- Passwortsafe Mateso
- Starface
- TeamViewer

- Zentralen Passwortsafe eingeführt (Mateso Passwortsafe). Der Passwortsafe wurde zuerst für die IT Abteilung, später auch für die gesamte Stiftung ausgerollt:
 - VM (Windows Server) erstellt und die Passwortsafe Server Applikation installiert
 - Datenbank auf dem zentralen MSSQL Server erstellt und mit Passwortsafe verbunden
 - Aufbau Rechtesystem, Gruppen und Richtlinien
 - Ausführliche Dokumentationen für Administratoren und User in Confluence für den Passwortsafe angefertigt
 - Administratoren und User für die Anwendung Passwortsafe geschult
 - Erstellung weiterer Passwortsafe Datenbank für die Stiftung, inklusive Rechtesystem und Schulung der Mitarbeiter
- TeamDrive als zentrale Cloud Lösung für den Austausch mit externen Partnern eingeführt:
 - Erstellung der VM (Linux) und Installation / Konfiguration des TeamDrive Enterprise Servers
 - Aufbau neuer Depots und Spaces
 - Anlage der Benutzeraccounts und Berechtigung auf Depots / Spaces
 - Ausrollen des TeamDrive Clients per baramundi
 - Dokumentationen angefertigt und User geschult
- Betreuung der Explore Science in Mannheim / Bremen:
 - Gemeinsame Planung mit der zuständigen Abteilung, damit IT-Aspekte passend berücksichtigt werden
 - Aufbau der notwendigen IT (WLAN Netzwerk, Präsentationsräume etc.)
 - Koordination der Hiwis und allgemeiner Eventsupport
 - Abbau der Hardware und anschließende Inventur
- Drei neue Büros an verschiedenen Standorten aufgebaut:
 - Baubesprechung mit Architekten zwecks Verkabelung und Standorte der Bodentanks / Serverraum
 - Benötigte Hardware und Kabel bestellt
 - Aufbau Serverraum (Switche, Sophos RED)
 - Aufbau allgemeiner Hardware (Drucker, Bildschirme etc.) und Verkabelung
 - Abschließend eine Standort-Doku in Confluence angefertigt (beispielsweise Patchpanel / Switchport Belegung)

- Austausch eines lokalen Servers an einem Standort mit geringer Bandbreite:

- Evaluierung und Konzipierung des neuen Servers
- Bestellung der Hardware
- Server vorbereitet: DFS Share mit nächtlicher Spiegelung und einen kleineren Share für direkte Synchronisation eingerichtet
- Lokalen baramundi DIP / PXE Relay installiert und synchronisiert
- Planung des Austauschs und Koordination mit Mitarbeitern am Standort

Benefits:

- Die Einführung des Ticketsystems hat für eine deutliche Verbesserung der Supportprozesse in der IT Abteilung gesorgt. Kollegen aus dem 3rd Level konnten sich vollständig auf wichtige Projekte konzentrieren, während der 1st und 2nd Level Support durch ein gut eingespieltes Team vollständig getragen werden konnte
- Die Dokumentation von internen Prozessen, Erstellung einer KEDB und einem "Wiki", hat viele wiederkehrende Probleme erschlagen, die Lösungszeit von Tickets deutlich verringert und Redundanzen geschaffen
- Der Passwordsafe hat das "Chaos" mit lokal gelagerten Passwörtern gelöst und allen Verantwortlichen ein deutlich sichereres Gefühl verschafft. Durch eine regelmäßige Off-Site Backup Prozedur der Passwörter, wurde eine zusätzliche Sicherheit geschaffen

2018 | 6 Monate

**Amt für regionale Landesentwicklung Lüneburg | Dienstort Verden (Aller) | Systemadministrator
PROJEKT: Allgemeiner IT-Support 1st - 3rd Level**

Projektbeschreibung:

Das ArL Lüneburg benötigte am Dienstort Verden einen weiteren Systemadministrator, welcher die User vor Ort (ca. 100) und an den anderen drei Standorten (insgesamt 500 User) in Vertretung betreut. Für den Standort Verden war man hauptverantwortlich. Zusätzlich wurde ein sog. autoOFF Projekt vorbereitet.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Umsetzung / Vorbereitung eines autoOFF Projektes an drei Standorten (Strom- und Temperatur Indikatoren). Im Zusammenspiel mit Check_MK können im Notfall automatisch alle Server herunterfahren:
 - Anpassung des Scripts für den jeweiligen Standort und der Server / VMs
 - Konfiguration der Checks und Grenzwerte in Check_MK
 - Testen der Alarme mit Simulationen (wird das Script auch getriggert etc.)
 - Anschließender Test in einer geplanten Downtime an einem Standort

- Planung und Durchführung der Migration von Windows 7 auf Windows 10 an allen Standorten:
 - Bestellung der Clients (Fujitsu)
 - Bespielen der neuen Clients per DSM
 - Beschriftung der Clients und Aufbau einer Inventarliste
 - Planung und Umsetzung Austausch der Clients

Benefits:

- Durch den Austausch aller Clients auf Windows 10 wurden viele allgemeinen IT-Probleme der User gleichzeitig gelöst. Lokale Adminrechte wurden eingezogen und Software nur noch per DSM installiert
- Das autoOFF Projekt hat die Sicherheit in den lokalen Serverräumen verbessert um beispielsweise bei einer defekten Klimaanlage einen Schaden der Hardware zu vermeiden

Schwerpunkte / Kenntnisse:

- User Support
- Wartung der Infrastruktur
- autoOFF Projekt umgesetzt
- Migration auf Windows 10

Produkte:

- Windows 7-10
- Active Directory
- Outlook 2016 / Office 2016
- Microsoft Sharepoint
- Windows Server 2008 / 2012
- Citrix Receiver
- SUSE Linux
- VMware ESXi
- Check_MK
- Fujitsu Server und Clients
- F-Secure
- CMC von Rittal

2017 | 13 Monate

Hays Professional Solutions GmbH

KUNDE: OHB Digital Services GmbH | Bremen | Systemadministrator

PROJEKT: Support für mehrere Standorte Europaweit

Projektbeschreibung:

Der Kunde OHB Digital Services GmbH hat ein neues IT-Support Team aufgebaut. Vor Ort in Bremen waren ca. 1000 User, Konzernweit insgesamt 1500 User. Andere Standorte wurden per Remote betreut.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Neuordnung des Kabelmanagements in Wartungsfenstern:
 - Schwierige Ausgangslage aufgrund veralteter Netzwerkpläne und historisch gewachsene Gebäudestrukturen
 - Planung der Wartungsfenster und Vorbereitung
 - Innerhalb der Wartungszeiträume koordiniert mit anderen Kollegen die Verkabelung umgebaut
 - Anschließend Erneuerung der Netzwerkpläne für alle Gebäude
- Einführung neues Ticketsystem (LANDESK / Ivanti):
 - Besprechung der neuen Features und Aufnahme der Wünsche mit allen Fachteams
 - Mit Consultant die Wünsche besprochen und nach der Umsetzung mit den Fachteams getestet
 - Schulung der Agenten der einzelnen Fachteams
 - Aufbau der Dokumentation von Prozeduren für das neue Ticketsystem
 - In der gesamten Projektzeit das Monitoring der Tickets übernommen, bei Eskalationen und "schlafenden" Tickets die Agenten sensibilisiert

Benefits:

- Netzwerkdokumentation hat die Lösungsdauer bei Problemen deutlich verringert
- Neues Ticketsystem hat die Prozesse vereinheitlicht und somit die Lösungszeit von Tickets deutlich verringert

Schwerpunkte / Kenntnisse:

- User Support (deutsch / englisch)
- Pflege und Erweiterung der Dokumentation
- Netzwerkinfrastruktur dokumentiert
- Arbeiten in sensiblen Sicherheitsbereichen (VS-NfD)
- Arbeiten in Reinräumen
- Neues Ticketsystem mit eingeführt

Produkte:

- Windows 7-10
- Windows XP
- Active Directory
- MacOS
- Exchange 2016 on premise
- Windows Server 2008 / 2012
- Redmine
- LANDESK / Ivanti
- Confluence
- Polycom
- Cisco Webex
- Debian / SUSE Linux
- Sophos Antivirus
- Sophos Safeguard
- Konica Minolta
- Dell Clients und Server
- Dell Enterprise Switches

2017 | 4 Monate

12systems GmbH | Bremen | Angestellter Fachinformatiker

PROJEKT: Aufbau einer Terminal-Server Umgebung beim Kunden, 1st - 2nd Level Support

Projektbeschreibung:

Die 12systems GmbH benötige Unterstützung im 1st und 2nd Level Support.

Unter anderem sollte für einen Kunden eine neue Terminalserver Umgebung aufgebaut werden als Hosted Service

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Aufbau einer neuen Terminal-Server Umgebung für einen Kunden:
 - Planung / Evaluierung der VM
 - Installation der VM und Einrichtung der Rolle Terminal Server
 - Bestellung / Aufbau der Thin Clients für den Kunden
 - Installation der benötigten Software auf dem Terminal Server
 - Aufbau einer neuen Active Directory Umgebung für den Kunden und Anlage der Benutzeraccounts
 - Bereitstellung eines Windows DFS Share für den Kunden auf einem anderen Host
 - Umzug der Dateien des Kunden auf den neuen DFS
 - Umstellung auf die neue Terminal-Server Umgebung

Benefits:

- Der Kunde muss keine lokale Server Infrastruktur mehr bereitstellen und arbeitet sozusagen in der Cloud. Backups, Wartung und Monitoring wird durch die 12systems GmbH geleistet.

Schwerpunkte / Kenntnisse:

- User Support
- Windows Terminal Server
- Windows DFS Share
- Thin Clients
- Außendienst
- Beratung von Kunden

Produkte:

- Windows 7-10
- Windows Server 2012 - 2019
- Windows Terminal Server
- Exchange 2010 on premise
- Active Directory
- PRTG
- VMware ESXi

2014 | 30 Monate

pds GmbH | Rotenburg (Wümme) | Ausbildung als Fachinformatiker für Systemintegration

Projektbeschreibung:

Die pds GmbH bildet jedes Jahr sehr viele Azubis in verschiedenen Ausbildungsberufen aus.

Schon sehr früh in der Ausbildung, werden die Azubis in das tägliche Geschäft mit eingebunden, übernehmen schnell Verantwortung und auch erste Projekte.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Interne Windows 10 Umstellung als Projekt:
 - Test-Migrationen mit unkritischen Clients
 - Arbeiten mit den Test-Clients und Aufnahme von Problemen
 - Erarbeitung von Lösungen / Workarounds um weitere Migrationen umsetzen zu können
 - Planung der Migrationen mit den einzelnen Abteilungen
 - Durchführung der Migration nach und nach in allen Abteilungen in insgesamt 3 Monaten

Schwerpunkte / Kenntnisse:

- User Support
- Installation und Bereitstellung von Servern für Kunden
- Kundenkontakt
- Außendiensttätigkeit
- ERP Software

Produkte:

- Windows 7-10
- Active Directory
- VMWare ESXi
- Check_MK
- OTRS
- Panda Antivirus
- Confluence

- Interne Schulung zum Thema Social Engineering und Crypto-Trojanern:
 - Sammeln von Material für die Schulung
 - Erstellung einer Präsentation
 - Mehrfache Durchführung der Präsentation nach und nach mit allen Abteilungen
- Aufbau eines neuen IT-Lagers:
 - Evaluierung der Größe / Ausstattung des neuen Lagers
 - Zusammentragen der vorhandenen Hardware und aussortieren von defekter / alter Hardware
 - Erstellung Inventarliste in Confluence
 - Inventur der Hardware im neuen Lager
 - Bestellung fehlender Hardware

Benefits:

- Die Windows 10 Migration hat die pds GmbH zukunftsfähig gemacht, was die Clients im Unternehmen betrifft und zugleich als Vorbild für die Kunden gedient. Viele Windows 10 Migrationen bei Kunden, konnten danach über die Tochterfirma pds Novis it-systeme GmbH umgesetzt werden
- Die internen Schulungen haben die Mitarbeiter sensibilisiert und die Sicherheit im Unternehmen erhöht
- Das neue IT-Lager zusammen mit der Inventarliste, hat die Lagerhaltung vereinfacht und zugleich zentralisiert

BERUFLICHER WERDEGANG

2021 | C24 Bank GmbH | Frankfurt am Main / Mainz
Senior Systemadministrator

Unternehmensbeschreibung:

Die C24 Bank wurde mit der Vision gegründet, Kunden ein besonders komfortables und sicheres Banking zu ermöglichen und gleichzeitig Funktionen bereitzustellen, mit denen Kunden ihre Finanzen optimieren und Geld sparen können.

Die C24 Bank ist Teil der CHECK24 Gruppe und hat knapp 200 Mitarbeiter an 2 Standorten.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- User Support vor Ort und per Remote
- Ticketsupport mit Jira Service Desk
- Lagerhaltung, Inventur, Buchung der Hardware in Navision
- Erstellung neuer VMs (Linux / Windows) in VMware ESXi
- Überwachung der täglichen Backups mit Veeam Backup und Einbindung neuer VMs
- Dokumentation von internen Prozessen und Erstellung von KEDB Einträgen für User in Confluence
- Konfiguration von VLANs und NAC an den Ports der Switches
- Update und Verwaltung der Atlassian Produkte Confluence, Jira und Jira Service Desk
- Update und Verwaltung von mehreren Microsoft Exchange Servern (2019 on premise)
- Notfall Updates bei aufkommenden CVEs (Exchange, Atlassian Produkte, Jamf Pro)
- MacOS Support (Mojave bis Monterey): Troubleshooting, Pflege von Updates bei insgesamt 80 Mac Clients (MacBook Pro, Mac Mini) mit Jamf Pro
- Erstellung neuer Softwarepakete und Richtlinien in Jamf Pro
- Troubleshooting bei WLAN Problemen per 802.1x Zertifikat mit Jamf Pro
- Einrichtung neuer Telefone in Avaya Cloud Office
- Erstellung neuer Accounts und Vergabe von Telefonnummern in Avaya Cloud Office
- Berechtigung von Usern auf diversen Systemen, Erstellung von VPN Accounts in Sophos UTM, inklusive Dokumentation / Freigabemanagement nach BaFin Vorgaben
- On- und Offboarding von Usern inklusive Accounts, Aufbau neuer Hardware etc.
- RMA Fälle für Mac und Lenovo Clients organisiert
- CipherMail Pflege der User Zertifikate und Einbindung einer neuen Subdomain in CipherMail und Exchange
- Windows Fileserver (DFS) Erstellung neuer Ordner und Berechtigungsgruppen im AD.
- Pflege von Accounts und Lizenzen in Office 365
- Anpassung / Erstellung von GPOs für Clients / Server / User
- Überwachung und Priorisierung von Meldungen in der Sophos Antivirus Konsole
- Reservierung von festen IP-Adressen in IPAM (zur Übersicht)
- Freigabe oder Sperrung von Mails in der SEA (Sophos Email Appliance) und Nachrichtenverfolgung bei Bedarf
- Erstellung neuer Spaces in Confluence / Jira und Berechtigungsgruppen erstellt
- Pflege und Erweiterung des Monitorings mit Check_MK
- Notfalleinsätze im Serverraum / Rechenzentrum (Firewall und Router Austausch, Eingrenzung von Netzwerkproblemen)

2019 - 2021 | Hays Professional Solutions GmbH
KUNDE: KT Abrechnungsdienste e.K. / Klaus Tschira Stiftung | Heidelberg
Systemadministrator

Unternehmensbeschreibung:

Hays ist ein führendes Unternehmen für Personalleasing in vielen Branchen.

Der Kunde KT Abrechnungsdienste e.K. (kurz KTA) ist ein zentraler Dienstleister für die Klaus Tschira Stiftung und deren zugehörigen gGmbHs.

Die KTA betreut die Bereiche IT, HR, Financials und Facility Management für alle gGmbHs innerhalb der KT-Gruppe.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- User Support
- Überprüfung von Meldungen in Sophos Central und ggf. Bereinigung am Client / Server starten
- Troubleshooting bei Problemen mit Sophos Antivirus (Stichwort Heartbeat zur XG Firewall) zusammen mit dem Sophos Support
- OS- und Softwaredeployment per baramundi
- Monitoring der Infrastruktur mit Check_MK
- Auswertung von Fehlern und Eingrenzung von Problemen mit dem Log-Management-Tool Splunk
- Koordination mit Dienstleistern bei Problemen und Abwicklung von RMA Fällen
- Support von Clienthardware und Druckern, aufbau von Arbeitsplätzen
- Allgemeiner MacOS Support. MacBooks für User aufgesetzt und in Domain aufgenommen
- Troubleshooting Office 365 bei einem kritischen Softwareproblem zusammen mit dem Microsoft Support
- 1st - 3rd Level Support für die Telefonanlage Starface übernommen
- Erstellen von Gruppen und Weiterleitungsregeln in Starface
- Wartung des Starface Servers ausrollen von neuen Clientversionen per baramundi
- Präsentation des Ticketsystems, Passwortsafe und TeamDrive für interessierte gGmbHs und deren dezentralen IT-Support innerhalb der KT-Gruppe
- Einrichtung von Homeoffice Arbeitsplätzen / Zusammenstellung der notwendigen Hardware für den Versand in Zeiten von Corona
- Entsperrung von Clients und Troubleshooting mit Sophos Safeguard

2018 | Amt für regionale Landesentwicklung Lüneburg | Dienstort Verden (Aller) Systemadministrator

Unternehmensbeschreibung:

Das Amt für regionale Landesentwicklung (kurz ArL) Lüneburg gibt es seit 2014. Hervorgegangen ist es aus Teilen der ehemaligen Bezirksregierung in Lüneburg und des Landesamtes für Geoinformation und Landentwicklung.

Das ArL Lüneburg kümmert sich um alles, was für die langfristige Lebens- und Standortqualität in der Region wichtig ist. Es dient als zentraler Ansprechpartner vor Ort, wenn es um öffentliche Fördermittel geht und sorgt dafür, dass das Geld aus Brüssel, Berlin oder Hannover genau da ankommt, wo es die Entwicklung der Region Lüneburg positiv und langfristig stärken kann.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- User Support vor Ort oder per Remote mit DSM-Remotecontrol
- Wartung von Servern und Netzwerkinfrastruktur
- Backup-Überwachung und Verwaltung von Off-Site Backups (Bandlaufwerk)
- Troubleshooting bei Problemen mit dem Bandlaufwerk zusammen mit dem Fujitsu Support
- OS- und Software Deployment per DSM
- Erfassung von Meldungen bei Sicherheitsvorfällen und Bereinigung von Clients nach Meldungen (F-Secure)
- Monitoring der Infrastruktur mit Check_MK
- Drucker Support
- Patching von Netzwerkanschlüssen und Aufbau von Arbeitsplätzen
- Troubleshooting bei Netzwerkproblemen, beispielsweise defekte LAN-Ports ermitteln
- Koordination mit externen Dienstleistern und vorgelagerten Behörden (Beispielsweise Fujitsu, SLA und IT-N)
- Dokumentation und Erfassung der Infrastruktur mit Sharepoint

**2017 - 2018 | Hays Professional Solutions GmbH | Bremen Systemadministrator
KUNDE: OHB Digital Services GmbH**

Unternehmensbeschreibung:

Hays ist ein führendes Unternehmen für Personalleasing in vielen Branchen. Der Kunde OHB Digital Services GmbH betreute unter anderem die zentrale IT der OHB AG an vielen Standorten europaweit.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Betreuung der Hotline und Ticketsystems (anfänglich Redmine, dann Ivanti)
- Troubleshooting und Bearbeitung von Tickets nach ITIL, ggf. Zuordnung / Zusammenarbeit mit anderen Fachteams
- Vor Ort und Remote-Support
- Erstellung / Erweiterung / Pflege von KEDB und Prozeduren in Confluence
- Installation, Konfiguration und Troubleshooting für Sophos VPN Client
- Benutzerverwaltung im Active Directory
- Koordination mit externen Dienstleistern / Zulieferern (Beispielsweise Dell)
- Support / Vorbereitung von Videokonferenzen mit Polycom und Cisco Webex
- Field Service: u.a. Verkabelung / Aufbau von Clients, Router und Switches und Telefonen
- Support der Client Hardware (Dell Notebooks und Computer, MacOS Clients, Samsung und Apple Smartphones)
- Administration und 2nd / 3rd Level Support für Exchange 2016 on premise und Outlook 2013 / 2016
- Troubleshooting bei Problemen mit Outlook (Performanceprobleme bei großen Postfächern), Nachrichtenverfolgung in Exchange und lösen von Active Sync Problemen mit mobilen Geräten
- Patching von Arbeitsplätzen mit verschiedenen Netzwerken (Netzwerk mit WAN Zugang und internes Sicherheitsnetzwerk ohne WAN Zugang)
- Troubleshooting bei Netzwerkproblemen (z. B.: defekte LAN-Ports ermitteln oder DHCP-Probleme lösen)
- Arbeiten nach VS-NfD im Sicherheitsnetzwerk: Betreuung von Usern im Sicherheitsnetzwerk, Installation von Software und Installation neuer Clients
- Arbeiten in Reinräumen für den Satellitenbau
- Software Deployment mit LANDESK / Ivanti
- Entsperrung von Clients und Troubleshooting mit Sophos Safeguard. Auch in der Management Konsole
- Vorbereitung / Testen der Migration der Clients von Windows 7 auf Windows 10
- Erstellung und Verwaltung von SFTP-Accounts (Linux SFTP Server)
- 1st und 2nd Level Support für ca. 50 Konica Minolta Drucker und Koordination mit externen Dienstleister für 3rd Level Support
- Installation / Austausch von Druckern
- Eventsupport (Beispiel: Videoübertragung Satellitenstart oder Mitarbeiter-Versammlungen)
- "VIP" Support für den Vorstand der OHB AG: Hier hauptsächlich MacOS Support

**2017 | 12systems GmbH | Bremen
Angestellter Fachinformatiker**

Unternehmensbeschreibung:

Die 12systems betreut in Bremen und Umland gewerbliche und private Kunden als IT-Dienstleister, bietet aber auch Cloud Lösungen wie Hosted Exchange und Terminalserver für Kunden an.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- 1st und 2nd Level Support per Hotline und Ticketsystem im Windows Umfeld
- Außendiensttätigkeiten (Kundensupport / Beratung / Störungen)
- Remote Support per Teamviewer
- Benutzerverwaltung mit Active Directory
- Koordination mit externen Dienstleistern / Zulieferern (Beispielsweise Fujitsu, EWE)
- Virtualisierung der Serverlandschaften mit VMWare ESXi (Erstellung neuer VMS)
- Einrichtung und Konfiguration von Mail-Konten (Hosted-Exchange)
- Verwaltung und Administration von Windows Terminal-Server Umgebung für diverse Kunden
- Aufbau einer neuen Terminal-Server Umgebung bei einem Kunden
- Reparatur und Wartung von Clientsystemen und Support für Konica Minolta Drucker
- Überwachung (PRTG) und Übernahme der Bereitschaft von 150 Windows Servern inklusive Wartung

**2014 | pds GmbH | Rotenburg (Wümme)
Ausbildung als Fachinformatiker für Systemintegration**

Unternehmensbeschreibung:

Die pds GmbH entwickelt ERP Software für das Bauhaupt- und Nebengewerbe. Auch stellt sie die ERP Software für viele Kunden als Cloud Lösung im Rechenzentrum bereit.

Aufgaben/Tätigkeiten:

- Installation der hauseigenen ERP Software vor Ort bei Kunden oder in der Cloud, inklusive Konfiguration der Firewall, der Datenbank, VPN Servers und des Windows Servers
- Einrichtung des ERP Clients beim Kunden zusammen mit einem speziellen VPN Zugang für den Kundenserver
- Bereitstellung eines FTP-Servers für Softwareupdates und Filetransfer
- 2nd Level Support für Kunden / Partner
- Monitoring der Kunden-Server und internen Infrastruktur mit Check_MK
- Einrichtung von Checks bei neuen Servern in Check_MK
- Betreuung der Hotline und Ticketsystems (OTRS)
- Koordination von Tickets für den 3rd Level Support (Entwicklungsabteilung) und gemeinsame Erarbeitung von Lösungen bei konkreten Problemen beim Kunden
- Übernahme der Bereitschaft
- Hausinterner Support (ca. 150 Arbeitsplätze), Aufbau von Arbeitsplätzen, Beschaffung neuer Hardware
- Bereitstellung von Windows Servern für die interne Nutzung über VMWare ESXi
- Dokumentation in Confluence von Prozeduren und Aufbau einer KEDB
- Zeitweise erste Außendienstertätigkeiten in einer anderen Abteilung (pds Novis it-systeme GmbH) gesammelt und erste Projekte bei Kunden umgesetzt
- Bearbeitung von Meldungen in Panda Antivirus und Bereinigung von Clients / Servern

AUS-UND WEITERBILDUNG

06/2014 - 01/2017 | 2 Jahre, 6 Monate
pds GmbH Rotenburg (Wümme)
Ausbildung Fachinformatiker für Systemintegration

2020 | 1 Woche
ZERTIFIZIERUNG als Sophos Central Administrator
Sophos Certified Administrator - Sophos Central

2019 | 1 Woche
ZERTIFIZIERUNG als helpLine Administrator
helpLine Administration & Systemkenntnisse - Level 1