

CHRISTIAN TORBEN REHWINKEL

31. Oktober 2000 | Staatsbürgerschaft: Deutschland

Via Ugo Foscolo 9, 90040 Torretta (PA), Italien

Tel.: +39 333 998 4108 | E-Mail: christian@steinerfamilie.com | www.steinerfamilie.com



Ich arbeite strukturiert, lösungsorientiert und mit einem hohen Verantwortungsbewusstsein. In der IT, insbesondere im Bereich Passwortmanagement, bringe ich eine sorgfältige und serviceorientierte Arbeitsweise mit. Ich denke mit, handle vorausschauend und unterstütze Anwender:innen freundlich, kompetent und effizient.

BERUFSERFAHRUNG

01/2024 – Heute

Freelancer

*Tätigkeit bei
verschiedenen
Kunden (Sporadisch)
Home Office*

IT Administration & 3rd Level Support

Eigenverantwortliche Administration und Monitoring komplexer IT-Infrastrukturen bei verschiedenen Kunden im Remote-Setup

Analyse, Diagnose und Behebung von kritischen IT-Störungen auf 3rd-Level-Support-Ebene, inkl. Troubleshooting von Servern (Windows Server 2016/2019/2022), Active Directory, Exchange, SQL-Datenbanken und Netzwerkkomponenten

Management und Optimierung von Benutzerkonten, Gruppenrichtlinien (GPO) und Zugriffsrechten über Active Directory, Azure AD und Microsoft 365, inklusive Rollout von MFA und Sicherheitsrichtlinien

Patchmanagement und Installation sicherheitsrelevanter Updates auf Server- und Client-Systemen, koordiniert mit Wartungsfenstern und Change Management

Betreuung und Wartung virtualisierter Umgebungen (VMware, Hyper-V) mit Fokus auf Verfügbarkeit, Backup und Disaster Recovery-Prozesse

Einrichtung und Support von Remote-Zugängen (VPN, RDP, Citrix), inkl. Fehleranalyse und Performance-Optimierung für mobile und Home-Office-Arbeitsplätze

Passwortmanagement auf Enterprise-Level, inklusive Reset, Entsperrung, Auditierung von Passwortänderungen sowie Unterstützung bei Self-Service- und Multifaktor-Authentifizierungslösungen

Sicherstellung der Einhaltung von IT-Sicherheitsstandards,

Datenschutzvorgaben und Compliance-Richtlinien in allen administrativen Tätigkeiten

Erstellung und Pflege ausführlicher technischer Dokumentationen,

Prozessbeschreibungen und Wissensdatenbank-Einträgen, angepasst an remote Arbeitsmodelle und Kundenanforderungen

Koordination mit 1st- und 2nd-Level-Support-Teams zur Eskalation und gemeinsamen Lösung komplexer Probleme

Beratung und Unterstützung der Kunden-IT-Teams bei strategischen IT-Themen, z. B. Infrastruktur-Modernisierung, Cloud-Migrationen und Security-Hardening

Flexibles Arbeiten und Erreichbarkeit auch außerhalb der üblichen

Bürozeiten, um eine hohe Servicequalität und schnelle Reaktionszeiten im Home-Office sicherzustellen

02/2022 – 11/2023

**Frankfurt School
of Finance &
Management**
Frankfurt,
Deutschland
Home Office

IT Management “VIP- Anwender”

- **Persönlicher IT-Support für Vorstandsmitglieder, Geschäftsführung, Professor:innen und hochrangige Stakeholder** – mit Fokus auf Vertraulichkeit, Performance, Flexibilität und technische Exzellenz
- **Geräteübergreifende Betreuung von Windows- und Apple-Systemen** (Windows 10/11, macOS, iOS) inkl. Endgeräte wie Notebooks, MacBooks, iPhones, iPads und Dockinglösungen
- **Verwaltung von Endgeräten über MDM-Plattformen:**
 - ⇒ *Microsoft Intune (Windows)* – Richtlinienverwaltung, Geräteeinbindung, Compliance-Check
 - ⇒ *Jamf Pro (Apple)* – Konfiguration, App-Deployment, Geräteschutz und Patchmanagement
- **Remote- und Vor-Ort-Support für alle IT-Anfragen und Incidents der VIP-Nutzer:innen**, inkl. Notfallunterstützung außerhalb regulärer Servicezeiten
- **Zentrale Tools und Technologien im Einsatz:**
 - ⇒ *ServiceNow* – Ticketbearbeitung, Incident-Dokumentation, Change Requests
 - ⇒ *Azure Active Directory & Microsoft 365 Admin Center* – Benutzerverwaltung, Lizenzierung, MFA
 - ⇒ *Microsoft 365 Suite* – Support für Outlook, Teams, OneDrive, Excel, Word, PowerPoint
 - ⇒ *Zoom / Zoom Rooms* – Einrichtung und Troubleshooting für Konferenzräume, hybride Meetings
 - ⇒ *Citrix Workspace* – Zugriffssupport für virtuelle Desktops und Anwendungen
 - ⇒ *BitLocker (Windows) & FileVault (macOS)* – Verschlüsselungskonfiguration und Wiederherstellung
 - ⇒ *Sophos Endpoint Protection* – Security-Überwachung und Incident-Erkennung
- **Netzwerk- und VPN-Support** (z. B. bei WLAN-Verbindungsproblemen, IP-Konflikten, DNS-Ausfällen) sowie Konfiguration und Einrichtung von **VPN-Zugängen via Fortinet oder Cisco AnyConnect**
- **Passwortmanagement & Authentifizierungshilfe** (inkl. Rücksetzungen, Account-Entsperrungen, MFA-Konfiguration, Wiederherstellung verlorener Authentifizierungsmethoden)
- **Technische Betreuung von VIP-Meetings, Gremiensitzungen und öffentlichen Veranstaltungen**, inkl. Präsentations- und Medientechnik, Kamera-/Mikrofonsetup und IT-Fallback-Support
- **Sicherstellung der Systemstabilität und Sicherheitskonformität** aller VIP-Endgeräte gemäß interner IT-Richtlinien und DSGVO-Vorgaben
- **Persönliche Beratung der VIP-Anwender:innen** zur sicheren, produktiven Nutzung der IT-Systeme – abgestimmt auf individuelle Arbeitsgewohnheiten, Mobilitätsanforderungen und internationale Einsatzorte
- **Pflege technischer Dokumentationen und Erstellung individueller Nutzerleitfäden**, auch in englischer Sprache
- **Koordination mit internen Fachabteilungen und externen Dienstleistern** bei Eskalationen, Sonderfällen oder Systemmigrationen

10/2021 – 02/2022

Sennheiser GmbH
Wedemark,
Deutschland

1st & 2nd Level Support

- **Annahme, Klassifikation und Bearbeitung von IT-Störungen und Service Requests** über das unternehmensweite Ticketsystem im Rahmen von ITIL-basierten Prozessen
- **Technischer Support für interne Anwender:innen weltweit**, sowohl remote als auch vor Ort, bei Problemen mit Hard- und Software, Peripheriegeräten, Netzwerken und Systemzugängen
- **Benutzerverwaltung in Active Directory und Azure AD:** Erstellung, Sperrung und Verwaltung von Benutzerkonten, Gruppenmitgliedschaften, Zugriffsrechten und Profilen
- **Passwortmanagement und Authentifizierungsunterstützung:** Rücksetzung, Entsperrung, 2FA-Einrichtung und Unterstützung bei Self-Service-Portalen
- **Konfiguration und Einrichtung von Endgeräten** (Notebooks, Desktop-PCs, Thin Clients, Smartphones und Tablets – überwiegend Windows-basiert) inklusive Basisinstallation, Softwareverteilung und Lizenzhandling
- **Fehleranalyse auf Client-Ebene** (BSODs, Treiberkonflikte, Softwareinkompatibilitäten) sowie auf Netzwerkebene (z. B. DNS-/DHCP-Probleme, VPN-Fehler, WLAN-Ausfälle)
- **Softwareinstallation und -wartung über SCCM**, inkl. Patchmanagement und Inventarisierung der eingesetzten Systeme

- Einrichtung und Support von **Office 365-Anwendungen** (Outlook, Teams, OneDrive, Excel etc.) sowie Verwaltung über das M365 Admin Center
- **Remote-Support über TeamViewer, Microsoft RDP und interne Tools**, u. a. zur Behebung standortübergreifender Probleme oder zur Unterstützung von Außendienstmitarbeitern
- **Drucker-, Scanner- und Netzlaufwerkssupport** inkl. Treiberverteilung und Rechtekonfiguration in koordinierten Unternehmensumgebungen
- Unterstützung bei **Rollout- und Migrationsprojekten**, z. B. Windows 10 Migration, Hardwareaustausch, Datenübernahme und Gerätebereitstellung
- **Pflege der IT-Dokumentation**, Erstellung von How-to-Anleitungen, Einträgen in die Wissensdatenbank und Übergabeprotokollen
- Zusammenarbeit mit 3rd-Level-Teams, Fachabteilungen und externen Dienstleistern zur effizienten Problemlösung und Eskalation komplexer Incidents
- Konsequente Einhaltung und Verbesserung von **SLA-Zeiten und IT-Servicequalität** im Rahmen einer international agierenden IT-Landschaft

06/2021 – 09/2021

PRIMA Cloud
Luxor, Ägypten
Home Office

Help Desk Support

- **1st-Level-Support für externe Geschäftskunden** zu IT-Anfragen und technischen Störungen im Bereich Cloud-Dienste, E-Mail-Systeme, Benutzerzugänge und Sicherheit
- Schwerpunkt auf **Passwortmanagement für Kundenaccounts**: Zurücksetzen und Entsperren von Passwörtern, Verwaltung von Anmeldedaten, Unterstützung bei Zwei-Faktor-Authentifizierung und Self-Service-Portalen
- Unterstützung bei der **Nutzerverwaltung in kundenspezifischen Active Directory-/Azure AD-Umgebungen** und bei der Einrichtung neuer Benutzerkonten
- **Remote-Fehleranalyse und technische Unterstützung** für Kunden über Fernwartungstools wie TeamViewer und AnyDesk (z. B. bei E-Mail-Zugriff, VPN, Office-Problemen)
- Einrichtung und Support von **Microsoft 365-Diensten für externe Kunden**, inkl. Outlook, OneDrive, Teams und SharePoint-Zugriff
- Bearbeitung von Incidents und Service Requests über ein zentrales **Ticket-System** gemäß vertraglich vereinbarter Reaktionszeiten (SLA)
- **Dokumentation aller Kundenkontakte und Lösungsschritte** im System zur Nachvollziehbarkeit und Qualitätssicherung
- Erstellung von **Kundenleitfäden, Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Passwort-Richtlinien**, um den Self-Service-Anteil bei wiederkehrenden Anfragen zu erhöhen
- Enge Zusammenarbeit mit internen Fachabteilungen und 2nd-Level-Teams zur schnellen Eskalation und Lösung komplexer technischer Anfragen
- Beratung externer Kunden zur **IT-Sicherheit und Passworthygiene** im Rahmen von telefonischer Betreuung und E-Mail-Kommunikation

05/2019 – 05/2021

Telecom (WE)
Luxor/Kairo, Ägypten

IT Berater / Level Support

- **Analyse, Bearbeitung und nachhaltige Lösung komplexer IT-Störungen** im 2nd und 3rd Level Support – sowohl für Client- als auch Server-Infrastrukturen (Windows-basiert)
- **Administration und Wartung von Windows-Servern** (Versionen 2012 R2, 2016, 2019) inklusive Active Directory, DNS, DHCP, Dateisystemberechtigungen und GPO-Verwaltung
- **Benutzer- und Rechteverwaltung** in Active Directory sowie Pflege von Benutzerprofilen, Gruppenrichtlinien und Zugriffskonzepten
- **Fehlerdiagnose und Performance-Analyse** auf Server- und Client-Ebene mittels Event Logs, Monitoring-Tools (z. B. PRTG, Nagios) und Remote-Zugriff
- Einrichtung, Wartung und Support von **Arbeitsplätzen, Notebooks, Netzwerkdrukern und Mobilgeräten** (iOS/Android), inklusive Windows- und Office-Installationen
- **Rollout-Projekte und Migrationen**: Mitwirkung bei der Einführung neuer Systeme, Austausch von Altgeräten, Versionsupgrades (z. B. Windows 7 → 10)
- **Patch- und Update-Management** mittels WSUS sowie Verwaltung von Softwareverteilungen über SCCM
- Betreuung und Wartung von **Antivirus- und Endpoint-Security-Lösungen** (z. B. Trend Micro) inkl. Quarantäneverwaltung, Signaturpflege und Sicherheitsanalysen
- **Verwaltung von Backup- und Wiederherstellungslösungen** (z. B. Windows Server Backup, Veeam), Durchführung von Restore-Tests und Backup-Monitoring
- **Netzwerkunterstützung**: Grundlegende Konfiguration und Fehleranalyse von

LAN/WAN-Verbindungen, TCP/IP, VLANs, Switch-Zugängen (in Zusammenarbeit mit Netzwerkteam)

- **Dokumentation technischer Vorgänge, Change Requests und Standardprozesse** in deutscher und englischer Sprache zur Wissenssicherung
- Arbeit mit Ticketsystemen nach **ITIL-Vorgaben**, inklusive Incident-, Request-, Problem- und Change-Management; Priorisierung und Eskalation bei Bedarf
- Enge Zusammenarbeit mit Fachabteilungen, externen Dienstleistern und internationalen IT-Teams zur Sicherstellung der Systemverfügbarkeit
- Proaktive Identifikation von Schwachstellen in der Infrastruktur und Mitarbeit an kontinuierlichen Verbesserungen und Automatisierungen

06/2018 – 01/2019

Dorma GmbH
Ennepetal, Deutschland

IT Support Specialist

- **Analyse, Klassifizierung und Bearbeitung von IT-Störungen** im 1st und 2nd Level Support, insbesondere in Windows-basierten Umgebungen (Windows 7/10, Windows Server 2012/2016)
- **Passwortmanagement**: Zurücksetzen, Entsperrern und Synchronisieren von Benutzerpasswörtern sowie Pflege von Sicherheitsrichtlinien nach Unternehmensvorgaben
- **Benutzer- und Rechteverwaltung in Active Directory**: Anlage, Änderung und Löschung von Benutzerkonten, Gruppenmitgliedschaften und Zugriffsrechten
- Nutzung eines zentralen **IT-Ticketsystems** (z. B. ServiceNow oder vergleichbar) zur Ticketbearbeitung, -dokumentation und SLA-Überwachung
- Unterstützung bei der **Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme von Endgeräten**, wie PCs, Notebooks, Thin Clients, Druckern und Mobilgeräten
- Durchführung von **Softwareverteilungen** und Updates über zentralisierte Tools wie SCCM oder WSUS
- Fehleranalyse bei Client-Hardwareproblemen sowie Koordination von Reparaturprozessen mit externen Dienstleistern
- **Remote Support** via Tools wie TeamViewer, VNC oder RDP zur effizienten Störungsbehebung an verteilten Standorten
- Erstellung und Pflege technischer Dokumentationen, Knowledge-Base-Einträge und Benutzeranleitungen zur Unterstützung des Self-Service und 1st-Level-Supports
- Mitarbeit an internen IT-Projekten, z. B. Rollouts, Migrationen oder Inventarisierungen
- **Unterstützung bei der Umsetzung von Sicherheitsrichtlinien**, insbesondere im Bereich der Zugriffskontrolle, Passwortsicherheit und Benutzerrollen
- Freundliche, kompetente Betreuung der Anwender:innen und enge Zusammenarbeit mit Fachabteilungen, um reibungslose IT-Prozesse sicherzustellen

NEBENTÄTIGKEITEN

07/2025 – Heute

EWE AG (Kundenberatung/Home Office)
Freelancer über Yoummday GmbH

- **Telefonische und schriftliche Beratung und Betreuung von Privatkunden** zu den Produkten Internet, Festnetz, Mobilfunk und TV der EWE TEL GmbH
- **Bearbeitung technischer Anfragen und Störungsmeldungen** im 1st-Level-Support, z. B. bei Verbindungsproblemen, Routerkonfigurationen oder Einrichtung von Endgeräten
- **Durchführung von Passwortmanagement-Maßnahmen**, u. a. Zurücksetzen von Passwörtern, Sperrung/Entsperrung von Benutzerkonten sowie Unterstützung bei der Einrichtung sicherer Zugangsdaten
- **Unterstützung bei der Einrichtung von Kundenportalen, E-Mail-Konten und Online-Services**, inklusive Authentifizierungsprozesse und Sicherheitshinweise
- **Aufnahme und Bearbeitung von Vertragsangelegenheiten**, z. B. Tarifwechsel, Vertragsverlängerungen, Kündigungen, Umzüge und Rufnummernmitnahmen
- **Prüfung und Erläuterung von Rechnungsinhalten**, Klärung von Zahlungsrückständen sowie Weiterleitung an die entsprechende Fachabteilung bei komplexeren Anliegen
- **Dokumentation aller Kundenkontakte und Maßnahmen im CRM-System**, unter Einhaltung von Datenschutzvorgaben und interner Qualitätsstandards
- **Sicherstellung eines hohen Servicelevels** durch empathische Gesprächsführung, lösungsorientiertes Arbeiten und aktive Nachverfolgung offener Anliegen

- **Kontinuierliche Teilnahme an internen Schulungen und Produktschulungen**, um Privatkunden stets kompetent und aktuell beraten zu können
- **Selbstständiges und strukturiertes Arbeiten im Home Office**, mit hoher Eigenverantwortung und Einhaltung vorgegebener KPIs und Serviceziele

04/2023 – 05/2025

Funke Mediengruppe GmbH (Kundenberatung/Home Office)
Freelancer über DCS Communication Center GmbH

- **Erste Anlaufstelle für Privatkundenanliegen im Bereich Print- und Digitalabonnements** der Funke Mediengruppe (z. B. Westdeutsche Allgemeine Zeitung, Hamburger Abendblatt, Thüringer Allgemeine)
- **Bearbeitung von Lieferreklamationen, Umzügen, Nachsendeaufträgen, Urlaubsservices und allgemeinen Änderungswünschen** mit Fokus auf schnelle Problemlösung und Kundenzufriedenheit
- **Verantwortlich für Passwortmanagement und Benutzerkontenpflege**, insbesondere Rücksetzung von Passwörtern, Kontofreischaltungen, Login-Unterstützung und Begleitung bei der Erstanmeldung im E-Paper oder Kundenportal
- **Unterstützung bei technischen Fragen zur Nutzung digitaler Produkte** (z. B. E-Paper, Apps, Websitezugänge) auf unterschiedlichen Endgeräten (iOS, Android, Windows), inkl. Analyse von Darstellungs- oder Ladeproblemen
- **Vertrags- und Abo-Management**, z. B. Beratung zu bestehenden Verträgen, Bearbeitung von Kündigungen, Wechseln zwischen Print- und Digitalprodukten, Tarifberatung sowie Angebotsunterbreitung zur Kundenbindung
- **Rechnungsklä rung und Zahlungsmanagement**, inkl. Erläuterung von Rechnungspositionen, Korrekturen bei fehlerhaften Abbuchungen sowie Weiterleitung an das Forderungsmanagement bei komplexeren Fällen
- **Pflege und Dokumentation aller Kundenvorgänge im internen CRM-System** unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben (DSGVO-konform)
- **Einhaltung definierter Servicekennzahlen (z. B. AHT, Erreichbarkeit, Kundenzufriedenheit)** im Rahmen eines strukturierten Home-Office-Arbeitsumfelds
- **Koordination mit angrenzenden Fachbereichen (Logistik, IT, Abrechnung)** zur effizienten und nachhaltigen Klärung von Sonderfällen
- **Regelmäßige Teilnahme an digitalen Schulungen und Teammeetings**, um Produktkenntnisse, Softwarefähigkeiten und Beratungskompetenz fortlaufend zu optimieren
- **Souveräne Gesprächsführung auch in Beschwerde- und Eskalationsgesprächen**, mit dem Ziel einer nachhaltigen Kundenbindung und positiver Wahrnehmung der Marke

09/2022 – 03/2023

Telefonica Germany GmbH (Kundenberatung/Home Office)
Freelancer über Yoummday GmbH

- **Telefonische und schriftliche Betreuung von Privat- und Geschäftskunden** zu Produkten und Services im Bereich Mobilfunk, DSL, Glasfaser und Business-Kommunikationslösungen
- **Technischer 1st-Level-Support**, u. a. bei Netzstörungen, SIM-Karten-Aktivierungen, Routereinrichtung (z. B. o2 HomeBox, AVM FRITZ!Box), VoIP-Konfiguration und Endgerätekompatibilität
- **Bearbeitung und Dokumentation von Störungen, Serviceanfragen und Beschwerden** im internen CRM-System, mit Nachverfolgung bis zur finalen Klärung
- **Passwortmanagement für Kundenportale und Business Accounts**, inkl. Rücksetzung von Zugangsdaten, Sperr-/Entsperrmaßnahmen, Zwei-Faktor-Authentifizierung und Zugriffsrechten bei mehreren Nutzer:innen
- **Vertragsbetreuung im Privat- und Geschäftskundenbereich**, z. B. Angebotserstellung, Vertragsverlängerungen, Tarifwechsel, Kündigungen und Rahmenvertragsabstimmungen
- **Rechnungsklä rung und Zahlungsmanagement**, inkl. Klärung von Abrechnungsdifferenzen, Erstattungen, Mahnprozessen, Einrichtung von Lastschriftmandaten und Zahlungsplänen
- **Unterstützung bei Business-spezifischen Lösungen**, wie z. B. Multicard, Datenpool-Verwaltung, Gerätemanagement, Firmenkundenportale oder Gerätebindung an MDM-Systeme
- **Koordination mit internen Fachabteilungen (Technik, Vertrieb, Buchhaltung, Business-Support)** zur Bearbeitung komplexer oder eskalierter Vorgänge

- **Sicherstellung eines hohen Qualitätsstandards**, auch in herausfordernden Gesprächssituationen, durch lösungsorientierte Kommunikation und serviceorientiertes Handeln
- **Einhaltung von KPIs, Datenschutzbestimmungen und unternehmensinternen Vorgaben** bei vollständig remote-geführtem Tagesgeschäft
- **Regelmäßige Teilnahme an digitalen Produktschulungen und Prozessupdates**, um sowohl Privatkunden als auch Geschäftskunden fachlich fundiert zu beraten

05/2025 – Heute

EWE Telefonie (Kundenberatung/Home Office)

Freelancer über Yoummday GmbH

- **Kompetente telefonische Beratung** zu Mobilfunktarifen, Vertragsoptionen und Zusatzleistungen
- **Fachgerechte Bearbeitung** von SIM-Aktivierungen, Sperrungen, Ersatzkartenbestellungen sowie Änderungen personenbezogener Daten
- **Unterstützung und Durchführung** von Vertragswechseln, Laufzeitverlängerungen sowie der Buchung oder Kündigung von Zusatzoptionen und Paketen
- **Transparente Klärung** von Rechnungen, Abbuchungen und individuellen Zahlungsvereinbarungen
- **Aufnahme, Analyse und Weiterleitung** von Störungsmeldungen oder technischen Problemen an die zuständigen Fachabteilungen
- **Sorgfältige Pflege und Aktualisierung** der Kundendaten im CRM-System sowie lückenlose Dokumentation sämtlicher Vorgänge
- **Multikanal-Kundenservice** über Telefon-Hotline, EWE-Kundenportal und weitere digitale Servicekanäle

AUSBILDUNG

07/2018 – 12/2018

Weiterbildung zum IT Techniker/Supporter

Logedia UG, Oer Erkenschwick

08/2017 – 06/2018

Fachoberschulreife

Berufskolleg Ostvest, Datteln

01/2023 – Heute

Weiterbildung Systemadministration

Fernstudium

WEITERBILDUNG

2022

Microsoft

Verwaltung Windows- Server

=> *(In einer Hybridumgebung)*

2022

Microsoft

Planung Migration O365 Exchange

=> *(Messaging)*

2022

Microsoft

Verwaltung MS O365 Exchange

2022

Microsoft

Manage Mailbox Migration O365 Exchange

FÄHIGKEITEN

Kenntnisse

Systemadministration & Netzwerke

- Windows Server 2012 / 2016 / 2019 / 2022
- Active Directory / Azure Active Directory
- Gruppenrichtlinien (GPO)
- Microsoft 365 Admin Center
- Benutzer- und Rechteverwaltung
- Netzwerkprotokolle: DNS, DHCP, TCP/IP, VLANs
- VPN-Technologien: Fortinet, Cisco AnyConnect
- Remote-Zugänge: RDP, Citrix, TeamViewer, AnyDesk
- Monitoring: PRTG, Nagios
- ITIL-basierte Ticketbearbeitung (ServiceNow, interne Systeme)
- Patchmanagement / WSUS
- Passwortmanagement auf Enterprise-Level (inkl. MFA, 2FA)

Virtualisierung & Infrastruktur

- VMware vSphere, ESXi
- Microsoft Hyper-V
- Veeam Backup & Replication
- Windows Server Backup
- Rollout- und Migrationsprojekte (z. B. Windows 7 → 10, Gerätewechsel)

Cloud-Dienste & Microsoft 365

- Microsoft 365 (Exchange, Outlook, Teams, OneDrive, SharePoint)
- Exchange Online & Hybridmigration (O365)
- Microsoft Intune (Geräteverwaltung, Compliance)
- Jamf Pro (Apple-Geräteverwaltung)
- Verwaltung von Business-Portalen (z. B. Firmenkundenlösungen bei o2)

IT-Security & Datenschutz

- BitLocker (Windows) / FileVault (macOS)
- Sophos Endpoint Protection
- Trend Micro Antivirus
- Benutzer- und Zugriffskontrolle
- Umsetzung von DSGVO-Standards und Sicherheitsrichtlinien

Helpdesk & Support (1st bis 3rd Level Support)

- Technischer Support für Privat- und Geschäftskunden
- Fehleranalyse (Client-/Server-seitig)
- Support für macOS, iOS, Windows 10/11
- CRM-gestützte Kundenbetreuung (u. a. in der Telekommunikation)
- Erstellung von Anleitungen, Wissensdatenbankeinträgen, Doku

Software & Tools

- SCCM (System Center Configuration Manager)
- Microsoft Office 365 (Outlook, Excel, Word, PowerPoint, Teams)
- ServiceNow, Jira, OTRS (Ticketsysteme)
- Zoom / Zoom Rooms
- Citrix Workspace
- Adobe Creative Suite (Grundkenntnisse aus anderem Bereich)

Grundkenntnisse in Web & Code

HTML / CSS (fortgeschritten)
PHP (Grundkenntnisse)

Sprachen

Deutsch

- Muttersprache (C2)

Englisch

- Fließend (C1-C2 CEFR)

Italienisch

- Grundkenntnisse (A2)

Arabisch

- Grundkenntnisse (A2)

INTERESSEN

Kampfsport

- Boxen (semiprofessionell)
- Kung Fu (semiprofessionell)
- Jeet Kune Do (semiprofessionell)

Musik

- Meine Leidenschaft für Musik und digitale Produktion spiegelt mein technisches Verständnis, meine Kreativität und meine strukturierte Arbeitsweise wider – Eigenschaften, die ich auch im IT-Umfeld gezielt einsetze.

Reisen

- Ich bin kulturell offen, anpassungsfähig und kommunikationsstark – Eigenschaften, die ich auch durch meine Reiselust und das Kennenlernen unterschiedlicher Lebenswelten entwickelt habe.

ZERTIFIZIERUNGEN

Systemintegration und Level Support



Verwalten von Postfachmigrationen

- (MS-203)



Implementieren Identitätsverwaltung

- (SC-300)



Verwaltung von Windows-Servern

- (Hybridumgebung)



Implementieren der Zugriffsverwaltung

- (SC-300 für Apps)



Implementieren von Lösungen

- (SC-300 Authentifizierung & Zugriff)

