

HEINZ DIETER STEINER

INITIALBEWERBUNG



Kontaktdaten:

Via Ugo Foscolo 9
90040 Torretta (PA)
Italien

Telefon: +39 334 201 0842
E-Mail: dieter@steinerfamilie.com

Anlagen:

- Lebenslauf
- Zertifikate

Web: www.steinerfamilie.com

LEBENS LAUF

HEINZ DIETER STEINER



Geburtstag 27.10.1949 in Bonn

Adresse Via Ugo Foscolo 9
90040 Torretta (PA)
Italien

Telefon +39 334 201 0842

E-Mail dieter@steinerfamilie.com

Projekterfahrung (Call Center)

04/2021 - 06/2022

EWE AG

Freelancer über Yoummday GmbH

- ⇒ Kundenservice Allgemein (Telefonie)
- ⇒ Vertragskündigungen
- ⇒ Versorgungsunterstützung
- ⇒ Erneuerbare Energien

05/2022 - 12/2022

Spezialitätenhaus G. Schulteis GmbH

Freelancer über DCS Communication Center GmbH

- ⇒ Kundenservice Allgemein (Telefonie)
- ⇒ Bestellservice
- ⇒ Reklamationen

05/2022 - 06/2025

Verschiedene Kunden (z.B. Otto Group etc)

Freelancer über DCS Communication Center GmbH

- ⇒ Trainer
- ⇒ Meetings PM
- ⇒ E-Mail Überprüfungen von Agenten zum Kunden
- ⇒ Schulungen der Agenten
(Fachlich und Kommunikation)

⇒ Kommunikationsüberprüfungen Telefonie (Agenten)

08/2025 - Heute

Kundenberatung für AldiTalk (Remote)

Freelancer über Hey Contact Heroes GmbH

- ⇒ **Kompetente telefonische Beratung** zu Tarifoptionen, Guthabenverwaltung und Vertragsangelegenheiten
- ⇒ **Fachgerechte Bearbeitung** von SIM-Aktivierungen, Sperrungen, Ersatzkartenbestellungen sowie Änderungen personenbezogener Daten
- ⇒ **Unterstützung und Durchführung** von Tarifwechseln sowie Buchung oder Kündigung von Zusatzoptionen und Paketen
- ⇒ **Transparente Klärung** von Abbuchungen, Guthabenaufładungen und individuellen Zahlungsmodalitäten
- ⇒ **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, ALDI TALK App und das Online-Kundenportal

Projekterfahrung (IT)

Als freiberuflicher IT-Spezialist mit umfassender Erfahrung in Systemadministration, IT-Support und Service Management habe ich über mehrere Jahre hinweg für namhafte Unternehmen unterschiedlicher Branchen gearbeitet. Mein Fokus lag auf der Bereitstellung von maßgeschneiderten IT-Lösungen, der Optimierung von IT-Infrastrukturen sowie der Implementierung von effizienten Serviceprozessen nach ITIL-Standards.

2015 - 2023

IT-Systemadministration & Infrastrukturmanagement

- ⇒ Verwaltung und Konfiguration von Windows-Servern (physisch & virtuell) sowie Active Directory & MS Azure.
- ⇒ Implementierung von Hybrid-Cloud-Lösungen und Migrationen für Microsoft 365 (Exchange, Teams, SharePoint).
- ⇒ Einführung und Wartung von Hyper-V Failover Clustering für hochverfügbare Serverstrukturen.
- ⇒ PowerShell-Scripting zur Automatisierung von IT-Prozessen in AD, Office 365 und SCCM.
- ⇒ Verwaltung und Optimierung von Netzwerkinfrastrukturen, einschließlich WAN, LAN und VPN-Lösungen.
- ⇒ Betreuung von IT-Security-Umgebungen mit Sophos, McAfee

ePo und Trend Micro.

IT-Support & Servicemanagement (1st-3rd Level Support, VIP-Betreuung)

- ⇒ Betrieb und Optimierung von IT-Helpdesk- und Ticketmanagementsystemen (ServiceNow, TopDesk, Remedy).
- ⇒ Aufbau und Leitung eines ITIL-konformen ServiceDesks inklusive Erstellung eines Servicekatalogs.
- ⇒ Remote- und Onsite-Support für nationale und internationale Kunden (Windows, macOS, mobile Endgeräte).
- ⇒ Durchführung von VIP-Support und Eskalationsmanagement für geschäftskritische IT-Probleme.
- ⇒ Troubleshooting und Performance-Optimierung von Office 365 (Exchange, Teams, SharePoint, OneDrive).
- ⇒ Benutzer- und Rechteverwaltung in Active Directory, Azure AD sowie Mobile Device Management (AirWatch, Intune).
- ⇒ Betreuung und Rollout von Endgeräten, inkl. Imaging, Installation und Konfiguration von Windows-Clients.
- ⇒ Durchführung von Onboarding- und Offboarding-Prozessen für IT-Nutzer, inkl. Schulungen und Dokumentation.

Migrationen & IT-Projektmanagement

- ⇒ Planung und Durchführung von E-Mail-Migrationen (Exchange 2013 → Exchange Online/O365).
- ⇒ SCCM-Migration und Automatisierung von Softwareverteilungen für bis zu 12.000 Clients.
- ⇒ Implementierung von Windows 10/11-Rollouts inkl. Treiberverwaltung und Kompatibilitätstests.
- ⇒ Koordination von IT-Rollouts und Hardware-Erneuerungen (Installation von Lenovo Tiny-PCs, Netzwerkkomponenten).
- ⇒ Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern für die Integration neuer Technologien.

IT-Sicherheit & Monitoring

- ⇒ Einführung und Monitoring von Security-Systemen zur Erkennung und Abwehr von Bedrohungen (Antivirus, SIEM, IDS/IPS).
- ⇒ Implementierung von VPN- und Firewall-Richtlinien für sicheres Arbeiten in hybriden Infrastrukturen.
- ⇒ Backup- und Wiederherstellungsstrategien für Server- und Client-Systeme.
- ⇒ Konfiguration und Verwaltung von Berechtigungsstrukturen und Zugriffskontrollen in hybriden IT-Umgebungen.

Prozessoptimierung & Dokumentation

- ⇒ Erstellung und Optimierung von IT-Dokumentationen, Handbüchern und Betriebskonzepten.

- ⇒ Durchführung von Schulungen für IT-Teams und Endanwender zur effizienten Nutzung von IT-Ressourcen.
- ⇒ Analyse und Optimierung von IT-Prozessen zur Verbesserung von Effizienz und Servicequalität.

Kunden & Projekte (Auszug)

- ⇒ **Frankfurt School of Finance & Management:** Aufbau eines ITIL-basierten ServiceDesks, IT-Support & AD-Verwaltung.
- ⇒ **Sennheiser GmbH & Co. KG:** IT-Support & Infrastrukturmanagement, MDM-Verwaltung, Rollout von 300 Clients.
- ⇒ **Telecom Egypt (WE):** IT-Infrastruktur & Systemadministration, Planung von WAN-Strecken & Exchange-Migration.
- ⇒ **Kelvion GmbH:** Verwaltung von 12.900 IT-Assets, Active Directory & Office 365 Automatisierung, Security-Monitoring.
- ⇒ **ITZBund (Behörde):** SCCM-Migration, Automatisierung von Patch-Management & VIP-Support.
- ⇒ **Dormakaba Deutschland GmbH:** Incident & Escalation Management, Serviceoptimierung & Prozessanalyse.
- ⇒ **Yazaki GmbH:** IT-Beratung, Netzwerk- & Systemadministration, Rollout- & Rechenzentrumsbetreuung.
- ⇒ **Metso Deutschland GmbH:** Servermigration, Einführung von Hyper-V Clustern, Berechtigungsmanagement.

Durch meine breite Erfahrung in verschiedensten IT-Bereichen biete ich maßgeschneiderte Lösungen für Unternehmen jeder Größe – von Support & Infrastrukturmanagement bis hin zu komplexen Migrationsprojekten und Prozessoptimierung.

Ausbildung

Berufsausbildung

06/2002 - 04/2006

Hochschule für Wirtschaft

- Studium Betriebswirtschaft (Fachrichtung: Wirtschaftsinformatik)

Weiterbildungen

- Anwendungsentwickler für Unix und Netze
- Certified Novell Administrator (CNA)
- Microsoft Certified Professional (MCP)
- Microsoft Certified System Engineer (MCSE)
- Microsoft Certified System Engineer (MCSE) Upgrade auf 2003
- Anwendungsentwickler PL/SQL
- Citrix Certified Administrator (CCA)
- Citrix Certified Administrator (CCA) Upgrade
- ITIL Foundation Management
- Projektmanager (PM)

- Prince2 - Foundation (PM)

Kenntnisse und Interessen

Fremdsprachen

- Deutsch (Muttersprache)
- Englisch (Fortgeschritten)

IT-Kenntnisse (Betriebssysteme)

MS-Windows 7	⇒ Spezialist
MS-Windows 8	⇒ Spezialist
MS-Windows 10	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
MS-Windows Vista	⇒ Spezialist
MS-Windows Server 2000	⇒ Spezialist
MS-Windows Server 2003	⇒ Spezialist
MS-Windows Server 2003	⇒ Spezialist
Fileservercluster	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
MS-Windows Server 2008	⇒ Spezialist
MS-Windows Server 2012	⇒ Spezialist
MS-Windows WS 2000	⇒ Spezialist
MS-Windows Workstation	⇒ Spezialist
XP Prof.	⇒ Gute Praxiskenntnisse
Linux Red Hat Enterprise	⇒ Gute Praxiskenntnisse
MacOS	⇒ Gute Praxiskenntnisse
Novell	⇒ Basiskenntnisse
Linux (Debian)	⇒ Basiskenntnisse
SUN Solaris	⇒ Basiskenntnisse
Unix	⇒ Basiskenntnisse

(Serversysteme)

Windows Storage Server	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
HP Serversysteme	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
MS Search Server	⇒ Basiskenntnisse
MS-Exchange Server	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
NFS	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
SharePoint Portal Server	⇒ Gute Praxiskenntnisse
Small-Business Server	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
Apache Web Server	⇒ Basiskenntnisse
IBM Bladecenter	⇒ Gute Praxiskenntnisse

(Security)

VPN	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
Firewall	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
Verschlüsselungsverfahren	⇒ Gute Praxiskenntnisse
Biometrie	⇒ Basiskenntnisse

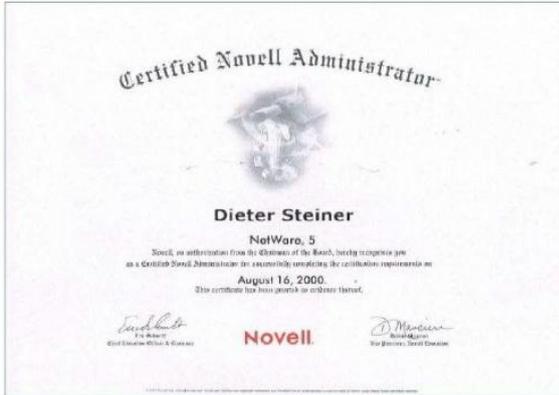
(Datenbanksysteme)

MS Access	⇒ Gute Praxiskenntnisse
MS-SQL Server	⇒ Gute Praxiskenntnisse
MySQL	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
Oracle	⇒ Basiskenntnisse

(Tools & Hilfsmittel / Programmiersprachen)	Active Directory	⇒ Spezialist
	Lotus Domino	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	Lotus Notes	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	Remedy	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	ServiceNow	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	HPSM (HP Servicemanager)	⇒ Spezialist
	Service Center (Microsoft)	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	LanDesk	⇒ Gute Praxiskenntnisse
	Tivoli (IBM)	⇒ Gute Praxiskenntnisse
	Batch- / Shell-Scripting	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	Power Shell-Scripting	⇒ Basiskenntnisse
	SAMBA	⇒ Gute Praxiskenntnisse
	Java	⇒ Gute Praxiskenntnisse
	Java Script C	⇒ Basiskenntnisse
	C++	⇒ Basiskenntnisse
(Datensicherung)	Acronis True Image	⇒ Spezialist
	Backup Exec	⇒ Gute Praxiskenntnisse
	Norton Ghost	⇒ Spezialist
(SAN)	HP Store	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	[Virtuell SAS Storage]	
	IBM	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	NetApp	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	NetApp Metro Cluster	⇒ Gute Praxiskenntnisse
(Virtualisierung)	Microsoft Hyper-V	⇒ Spezialist
	VMware	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	Citrix XEN Server	⇒ Spezialist
	vLAN	⇒ Gute Praxiskenntnisse
	VMware ESXi	⇒ Sehr gute Praxiskenntnisse
	VMware GSX Server	⇒ Gute Praxiskenntnisse
	VMware Vspher	⇒ Gute Praxiskenntnisse
Hobbys	<ul style="list-style-type: none"> • Motorradfahren • Kampfsport (Aktiv) • Reisen 	

Zertifikate

Certified Novell Administrator (CNA)



Microsoft Certified Professional (MCP)



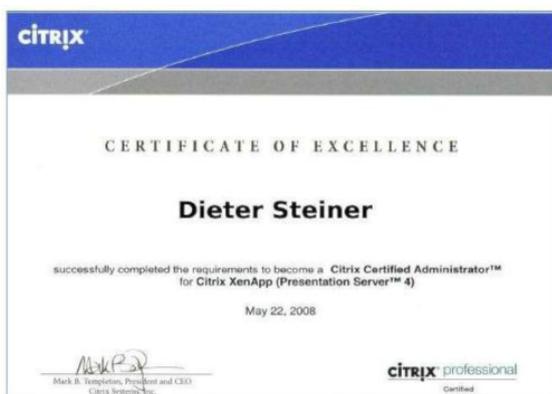
Microsoft Certified System Engineer
⇒ (MCSE 2000)



Microsoft Certified System Engineer
⇒ (MCSE 2003)



Citrix Certified Administrator (CCA)



Citrix Certified Administrator (CCA)
Professional Development



Arbeitsschutz Büro
⇒ (Zertifizierung 2025)



KI-Verordnung (EU AI Regulation)
⇒ (Teilnahmezertifikat 2025)



Arbeitsschutz im Home Office
⇒ (Zertifizierung 2025)



Datenschutzverordnung (DSGVO)
⇒ (Zertifizierung 2025)

