



## *IT Aufgaben:*

### **IT-Dienstleistung EDV-Service J.Carl**

#### **System- & Netzwerktechnik / Projektmanagement**

##### Projektleitung

- Konzepterstellung
- Planung, Koordination und Durchführung spezieller Projekte beim Kunden
- Dokumentationsmanagement

##### Technischer Vertrieb

- Direkter Ansprechpartner der Vertragspartner
- Angebotserstellung
- Durchführung von Vertragsverhandlungen
- Durchführung von Schulungen und Workshops
- Durchführung von Präsentationen und Vorträgen

##### Tagesgeschäft

- Mitarbeiter Einsatzplanungen
- Netzwerksupport
- Netzwerkadministration
- Netzwerkinstallationen & -konfigurationen
- Desktopsupport

### **Mitarbeiter der Microsoft Deutschland GmbH**

#### **Call-Center-, Benutzerservice- & Projektleitung**

##### Mitarbeiterverantwortlichkeit

- Fachliche und disziplinarische Mitarbeiterführung
- Planung, Koordination und Kontrolle aller Supportaktivitäten
- Coaching der Hotline Mitarbeiter
- Erstellung und Durchführung von Mitarbeiterbeurteilungen
- Planung, Erstellung und Durchführung von Aus-/Weiterbildungsmaßnahmen
- Personal-, Ausbildungs-, Einsatz- und Urlaubsplanung

##### Kundenkoordination

- Direkter Ansprechpartner der Vertragspartner
- Rechnungslegung
- Projektierung
- Durchführung von Präsentationen und Vorträgen

##### Organisation und Administration

- Akquisition
- Berichtserstellung
- Programmierung/Konfiguration und Überwachung von TK-Anlagen
- Programmierung Help Desk / Call-Center-Tools





## Call-Center- & Benutzerservice Mitarbeiter

### Netzwerk Support

- Systembetreuung
- Administration

### Desktop Support

- Hotline (1<sup>st</sup>-, 2<sup>nd</sup>- & 3<sup>rd</sup>-Level)
- Help Desk / Anwenderbetreuung

### PC-Systeme

- Anwendung von Microsoft Betriebssystemen
- Anwendung von Microsoft Standardapplikationen
- Hard- / Software Grundlagen
- Netzwerk Grundlagen
- Programmierung

## *IT Know-how:*

### **Server- / Clientsysteme**

#### Betriebssystem

- MS Windows 2008 Server & MS Windows 2008 Enterprise
- MS Windows 2003 & 2003 SMB Server
- MS Windows 7
- MS Windows XP Workstation / MS Vista
- MS DOS

#### Netzwerk

- MS Windows 2008 / 2003 / 2000 / NT
- Giretech G/On VPN Netzwerke (ohne IP) – Servermanagement & Token-Verwaltung
- Funknetzwerke (Out- /Indoor)

#### Online Services

- MS Internet Explorer
- Proxy Server Anbindung
- VPN, SSL, SSH, PLINK
- DSL, ISDN & Modem
- Remote Desktop

#### Mail-System

- MS Exchange Server 2003, 2000 & 5.5
- Merkur POP3 Mailserver
- SMTP - Gateway; SMTP - Relay

#### Security- / Antivirus-System

- Spamsoftware GDI Server
- Trend Micro LAN-Serverschutz; Trend Micro Desktopschutz
- Trend Micro Email- & Groupwareschutz
- Trend Micro Internet- & Gatewayschutz (SMTP, HTTP, FTP)





## Standardapplikationen

- MS Office 365, 2013, 2010, 2007, 2003
- MS Outlook 2013, 2010, 2007, 2003
- Diverse Klein-ERP Systeme (SBS, GS-Auftrag)

## Serveranwendungen & Sonstiges

- MS SQL-Server 2008, 2003 & ORACLE Datenbankserver
- MS Windows 2008 Enterprise Hyper-V
- MS Terminal Server 2008, 2003
- MS IIS Internet Information Server
- Office365 Sharepoint Server
- Proxy Server
- APplus 5.x, AP P2 & infor:COM (ERP-Software - Warenwirtschaftssystem)
- AIDA PWS Zeiterfassungssysteme
- SBS Finanz- & Lohnerfassungssystem
- CITRIX MetaFrame Server, CITRIX Client

## *Abgeschlossene IT Schulungen, Seminare und Workshops*

- Asseco APplus 5.x Konfiguration, Administration, Beleganpassung, Programmierung
- Asseco APplus 5.x Datenbankdesign und -verwaltung
- Asseco APplus 5.x MS SQL Server, Datenbankabfragen, MS SQL Skriptprogrammierung
- AP P2 Konfiguration, Administration, Beleganpassung, Programmierung
- AP P2 Datenbankdesign und -verwaltung
- AP P2 MS SQL Server, Datenbankabfragen, MS SQL Skriptprogrammierung
- infor:COM Konfiguration, Administration, Beleganpassung, Programmierung
- infor:COM Datenbankdesign & -verwaltung
- infor:COM Oracle 8.7
- Giritech G/On Technical Training – Remote Access & Teleworking ohne VPN Strukturen
- TrendMicro VirusWall
- MS Exchange Server 5.5
- MS Windows – Core Technologies & MS Windows – Administering

## *Abgeschlossene IT Ausbildung*

### **Datenverarbeitungskaufmann mit**

#### Schwerpunkt IBM AS/400

- Konzeption und Design relationaler Datenbanken
- Programmierung

#### Betriebssystem

- IBM OS/400

#### Datenbanken & Tools

- SQL/400, DDS
- PDM, SEU, SDA, DFU, Query/400, EASY-View

#### Programmierung

- RPG/400 | CL/400 | COBOL/400

