

Profil

(Stand: 04/2013)

Kontaktinformationen

Name: Heisig, Norbert
Strasse: Bergstr. 87a
Wohnort: 47443 Moers
Telefon: 02841 – 9982855
Mobil: 0170 – 9755376
Email: norbert@heisig-it.de
Web: www.heisig-it.de

Persönliches

Geburtsdatum: 17.11.1958
Familienstand: verheiratet
Nationalität: deutsch
Fremdsprachen: englisch, gut in Wort und Schrift
Ausbildung: Fachabitur, Bürokaufmann, anschließend Tätigkeit als kaufmännischer Angestellter
DV-Erfahrung seit: 1986
Selbständig seit: 1996

Arbeitsgebiete

Position/Einsatz als: Systemadministrator/Supporter
Fachliche Schwerpunkte: Administration von Windows Umgebungen, Design/Umsetzung v. Client/Server Architekturen, Support; Rollout
Einsatzorte: bundesweit
Bevorzugte Einsatzorte: Nordrhein-Westfalen
Verfügbarkeit: fulltime

Skill-Übersicht

Hardware:	Installation und Konfiguration von Desktop- und Serversystemen, Notebooks. Betreuung und Sicherstellung des reibungslosen Betriebes der Systeme einschl. aller dazugehörenden Komponenten und der Peripherie. Sehr gute Erfahrungen in Druckerkonfiguration.
Betriebssysteme:	MS-DOS ab Version 3.x Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Citrix
Software:	Sehr gute Kenntnisse von MS-Produkten wie MS Office und MS Outlook einschl. Office 2010. Installation, Konfiguration und Fehlerbehebung von Standard und Individual Software. Erfahrung in webbasierten Anwendungen. Lotus Notes.
Spezialkenntnisse:	2nd und 3rd Level Support, Rollout, Lösung von Problemen durch telefonische Unterstützung, Remote Access und Vor-Ort-Support.
Netzwerke/Protokolle:	Detaillierte Kenntnisse der gängigen Netzwerk Topologie und Protokolle. LAN, WAN, TCP/IP, VPN
Programmierung:	Kenntnisse sind vorhanden, jedoch nur als Mittel zur Optimierung von Administrations- und Installationsvorgängen.
Sonstiges:	Verantwortung für die Einhaltung der vereinbarten Service Level Agreement (SLA), insbesondere bezüglich Reaktionszeiten, Lösungszeiten und der Bereitstellung von Zwischenlösungen. Gute Kenntnisse im Umgang mit Ticketsystemen.

Projekte in den letzten Jahren

02/2013 – 03/2013	Elektronikhandel 2nd Level Support im Bereich e-Commerce in einer Multichannel Umgebung.- Aufnahme und Lösung von Problemen in Artikeldatenbanken und Shop-Systemen. Incident Management.
03/2012 – 01/2013	Mode > 1500 User 2nd und 3rd Level Client Support. Problem-Management für PCs, Notebooks, Peripherie wie Drucker, Scanner. Identifizieren und Entstören von Fehlern bei Betriebssystemen, MS Office, Adobe Software, Support von Intranet/Internet Anwendungen.
DV-Umgebung:	Windows XP/ 7, Windows Server 2003/2008, AD, Office 2003/2010, Lotus Notes. Ticketsystem = Remedy
03/2012 – 03/2012	Berufsgenossenschaft Rollout von 57 Wyse R10L Thin Clients einschließlich patchen des Flash Speichers mit Wyse Thin OS
06/2011 – 02/2012	Versicherung > 650 User 2nd Level Support. Problemanalyse und Lösungen für PCs, Notebooks, Peripherie (Drucker, Scanner, Telefon, Fax) und Software. Individualinstallationen. Betankung von Clientsystemen. Rolloutkoordination und Rollout Windows 7 . Ticketsystem = Remedy
DV-Umgebung:	Windows XP/ 7, Office 2007/2010, Lotus Notes
04/2011 – 05/2011	Industrie > 2000 User Störungsbehebung im 1st + 2nd Level Support für PCs, Notebooks, Peripherie und Software wie Windows XP, Windows 7, MS Office 2010, Rollout Windows 7
DV-Umgebung:	Windows XP, Windows 7, AD
09/2010 – 03/2011	Öffentlicher Dienst > 800 User

Störungsbehebung im 1st + 2nd Level Support für PCs, Notebooks, Citrix Thin Clients, Peripherie und Software wie Windows XP, Windows 7, MS Office, Lotus Notes und Individualinstallationen. Blackberry Einrichtung. Rollout Windows 7,

DV-Umgebung: Windows XP, Windows 7, AD

02/2010 – 08/2010

Dienstleistung > 950 User

Störungsbehebung im 2nd Level Support für PCs, MS Server, Notebooks, Peripherie und Software wie Windows XP, MS Office und spezieller Software. Rollout Windows 7

DV-Umgebung: Windows XP, Windows 7, ARS, AD

01/2007 – 12/2009

Deutsche Post > 1200 User

Störungsbehebung im 2nd Level Support für PCs, MS Server, Notebooks, Peripherie und Software wie Windows XP, MS Office, spezieller Software der DPWN, Support von Internet Anwendungen u. Einrichtung von Remote Einwahlverbindungen für Notebooks (Kabel, Wireless, UMTS). Blackberry Einrichtung. Rollout mit Datensicherung und Rücksicherung. Tausch von Netzwerkkomponenten wie Router/ Switches und Unterstützung bei der Konfiguration.

DV-Umgebung: Windows XP, ARS, AD

06/2005 – 12/2006

Telekommunikation

Windows XP Rollout sowie Migrationen von Windows NT auf XP nach Sicherung der persönlichen Einstellungen (Internet Explorer; Office, Outlook). Installation von individueller Software. Anwendersupport und Störungsbehebung im 2nd Level für Betriebssysteme, PCs, Notebook und Peripherie. Einrichtung von Remote Einwahlverbindungen für Notebooks (Kabel, Wireless, UMTS). Blackberry Einrichtung.

DV-Umgebung: Windows NT / 2000 / XP

02/2005 – 05/2005

Immobilien > 900 User

Windows XP Rollout sowie Migrationen von Windows NT auf XP nach Sicherung der persönlichen Einstellungen (Internet Explorer; Office, Lotus Notes). Installation von individueller Software

DV-Umgebung:	Windows NT / XP, Novell, Lotus Notes

07/2004 – 12/2004	Energieerzeuger > 700 User Anwendersupport im 2nd Level für Betriebssysteme, PCs, Notebook und Peripherie, Applikationsbetreuung im 2nd und 3rd Level, Fehleranalyse / Troubleshooting, Auswertung von Logfiles, Deployment, SW Installationen, Unterstützung Serviceprozesse, konzeptionelle Arbeit an Applikationsbetriebskonzepten und Unterstützung im Windows XP Rollout, Mitarbeit im User Help Desk
DV-Umgebung:	Windows NT / XP, Novell, Remedy

05/2004 – 07/2004	Maschinenbau > 650 User Administration von 38 Servern europaweit. Usermanagement im AD, Backup und Restore. Überwachung der Cluster.
DV-Umgebung:	Windows 2000, Veritas 8.6, Remotesoftware

Im Rahmen meiner mehr als 12 jährigen Projekterfahrung war ich u.a. tätig für:

AON Versicherungsmakler
Arvato Dienstleistungen
Axel Springer Verlag
Bankhaus Wölbern
BG Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse
BW Fuhrpark
Coca Cola
Deutsche Annington
Deutsche Post
Deutsche Telekom
DHL
Esprit
Eon
GE Wind Energy
Hamburger Landesbetrieb Krankenhäuser
Karstadt

Knauf Gips

Marbert Kosmetik

Media Saturn Holding

Peugeot Deutschland

Simpelkamp Maschinenbau

Sony Ericsson

T-Systems

Thyssen Krupp Bilstein Automotive