**PERSÖNLICHE DATEN**

 **Stand Mai 2023**

 **Heinz Winckler**

 **Senior Consultant**

Haaner Strasse 99

 42719 Solingen

 Tel.: (0212) 38 04 70 33

 Mobil:. (0177) 249 269 2

 Mail: heinz.winckler@winckler-it.de

 Web: [www.winckler-it.de](https://www.winckler-it.de/)

**IT-SCHWERPUNKTE**

.

* Support 1st , 2nd Level
* Rollouts
* Migrationsverfahren und Konzeption
* User Management
* Dokumentenerstellung (Work Instructions etc…)
* Applikationsschulungen
* IT Koordination Infrastruktur
* IT Logistik
* IT Asset Management

**BRANCHENERFAHRUNG**

Mobilfunk, Logistik –und Transport, Call Center, Energieversorgung, Measurement & Control,
Licht –und Elektrotechnik, Automobilindustrie, Investment, Immobilien, Metallverarbeitende Industrie,

Finanzwesen, Versicherungen

**SPRACHEN**

Deutsch Muttersprache

EnglischGut in Wort und Schrift

Spanisch Grundkenntnisse

**ZERTIFIZIERUNGEN UND AUSZEICHNUNGEN**

 

* Microsoft Certified Information Technology Professional (MCITP)
* Microsoft Certified Solution Associate (MCSA)

**AUSBILDUNG**

Zertifiziert als Microsoft Certified IT Professionell (MCITP) für die Themen:

* Windows Server 2008 R2 Enterprise Administrator
* Windows Server 2008 R2 Active Directory Configuration
* Windows Server 2008 R2 Application Platform Configuration
* Windows Server 2008 R2 Network Infrastructure Configuration

Zertifiziert als Microsoft Certified Professional (MCP) für die Themen:

* Configuration and Administration Microsoft Windows 7
* Implementing and Maintaining Microsoft Windows SQL Server 2008 R2

März 2018 - Februar 2019: Weiterbildung Big Data Spezialist an der Fernakademie AKAD.

**PROJEKTERFAHRUNG**

**12.2021 – bis heute DVAG Deutsche Vermögensberatung AG Frankfurt**

* Unterstützung Client Services IT Asset Management
* Unterstützung IT Logisitk
* Pflege und Administration des internen Webshops
* Bearbeitung interner Bestellanfragen
* Buchungen Hardwarerückgaben
* Buchungen Mitarbeiterprozesse
* Protokollierung wöchentlicher Gruppenmeetings
* Wareneingangskontrolle und Buchungen
* Bearbeiten diverser Leihstellungen
* Komplette Abwicklung des Brokerabverkauf

*Technologien*: Logistik, Asset Management, Bestell -und Wareneingansprozesse

 *Software*: helpline Classic Desk, Onventis, Insight, Jira, Confluence, Tesma, MDM

**07.2019 – 05.2021 Fa. Zwilling, J.A. Henckels AG Solingen**

* Unterstützung 1st Level
* Unterstützung 2nd Level
* Sharepoint Online User Support 1st Level
* Teams User Support 1st Level
* Aufbau eines global funktionalen Supports
* Anpassungen des zu nutzenden Ticket Systems
* Erstellen von Workflows
* Dokumentation aller Projektschritte
* Benutzerverwaltung im Active Directory
* Berechtigungsvergabe Active Directory
* Berechtigungen Fileserver / Ordnererstellung und Freigabe
* Postfachpflege Exchange
* Softwarezuweisungen
* Benutzeranlage Azure Active Directory

*Technologien*: Infrastruktur, Support, User Management,

 *Software*: Alloy Navigator Express 8.30, Exchange, Cisco Security Tools, 8Man

**04.2019 – 06.2019 Generali Investment Holding(Köln), IT Koordinator Infrastruktur, IT Administrator, Generali Real Estate(Köln) IT Koordinator Infrastruktur**

* Internationales Datenmigrations Projekt
* Asset Management Service Now
* Projekt Digital Requesting Outlook Integration
* Projekt Skype for Business
* Projekt Office 365
* User Support
* Applikationssupport
* Dokumentenerstellung
* Aufbereitung Inventar Hardware
* Service Management System „Service Now“

*Technologien*: Infrastruktur, Datenbereitstellung, User Management

 *Software*: Service Now, BiCube WTS, GWSZUMD User Portal

**10.2018 – 03.2019 Generali Investment Holding(Köln), IT Koordinator Infrastruktur, IT Administrator**

* Internationales Datenmigrations Projekt
* Asset Management Service Now
* Projekt Digital Requesting Outlook Integration
* User Support
* Applikationssupport
* Dokumentenerstellung
* Aufbereitung Inventar Hardware
* Service Management System „Service Now“

*Technologien*: Infrastruktur, Datenbereitstellung, User Management

 *Software*: Service Now, BiCube WTS, GWSZUMD User Portal

**07.2018 – 09.2018 Vodafone (Düsseldorf), Projekt Vorbereitung: Transfer UAM Fixnet
Blaue Applikationen ( 2nd Wave Part 2)**

* Einarbeitung und Übernahme UAM Fixnet Blaue Applikationen
* User Account Management – Benutzerrollen und Berechtigungen über vorhandene SQL Skripte eingepflegt, geändert, gelöscht. SQL Skriptanpassungen vorgenommen.
* Accounterstellung, Berechtigunsvergabe mithilfe von Oracle Datenbanken.
* Ticketsystem ARS Remedy
* Betreuung der User bei Supportanfragen
* Dokumentenerstellung (Work Instructions)
* Mitarbeiter Schulungen (interne Applikationen)
* AD Gruppen anlegen zur Automatisierung von Berechtigungen der User Accounts
* Bereinigen nicht mehr aktueller User Applikationen im ARS Remedy

 *Technologien*: Client/Server, Support, User Management

 *Software*: Oracle Datenbanken, BMC Remedy, ActiveServerRoles,
 Oracle Management System, MS Office 2010

**04.2018 – 06.2018 Vodafone (Düsseldorf), Projekt Vorbereitung: Transfer UAM Fixnet
Blaue Applikationen ( 2nd Wave Part 1)**

* Einarbeitung und Übernahme UAM Fixnet Blaue Applikationen
* User Account Management – Benutzerrollen und Berechtigungen über vorhandene SQL Skripte eingepflegt, geändert, gelöscht. SQL Skriptanpassungen vorgenommen.
* Accounterstellung, Berechtigunsvergabe mithilfe von Oracle Datenbanken
* Ticketsystem Remedy
* Betreuung der User bei Supportanfragen
* Dokumentenerstellung (Work Instructions)
* Mitarbeiter Schulungen

 *Technologien*: Client/Server, Support, User Management

 *Software*: Oracle Datenbanken, BMC Remedy, ActiveServerRoles,
 Oracle Management System, MS Office 2010

**01.2018 – 03.2018 Vodafone (Düsseldorf), Projekt Vorbereitung: Transfer UAM Fixnet
Applikationen ( 2nd Wave)**

* Einarbeitung und Übernahme UAM Fixnet Applikationen
* User Account Management
* Accounterstellung, Berechtigunsvergabe mithilfe von Oracle Datenbanken
* Ticketsystem Remedy
* Betreuung der User bei Supportanfragen
* Dokumentenerstellung (Work Instructions)
* Mitarbeiter Schulungen

 *Technologien*: Client/Server, Support, User Management

 *Software*: Oracle Datenbanken, BMC Remedy, ActiveServerRoles,
 Oracle Management System, MS Office 2010

**04.2014 – 11.2017 Vodafone (Düsseldorf), nGum Next Generation User Management**

* Unterstützung im User Account Management (Next Generation UAM)
* Bereitstellen von Gruppenzugehörigkeiten der User in den verschiedenen internen Vodafone Tools
* Userberechtigungen in Oracle Datenbanken anmelden (SQL Statements)
* Betreuung der User bei Supportanfragen
* Dokumentenerstellung (Work Instructions)
* Mitarbeiter Schulungen

 *Technologien*: Client/Server, Support, User Management

 *Software*: Oracle Datenbanken, BMC Remedy, ActiveServerRoles,
 Oracle Management System, MS Office 2010

**02.2014 – 03.2014 LUEG Autohaus, Bochum**

* User Support 1st –und 2nd Level
* Neubetankung ThinClients von XP auf Windows 7
* Servicetechniker
* Auslieferung der neu betankten Hardware
* Nachinstallationen Firmenspezifischer Software

 *Technologien*: Support, Service

 *Software*: TOPDesk

**01.2014 TEREX, Düsseldorf**

* Migrationsunterstützung Windows 7
* Rollouts Windows 7
* Fehlerbehebung in Abstimmung mit dem Migrationsteam

 *Technologien*: Client/Server.

 *Software*: Windows 7, Office 2010, Blackberry

**11.2013 – 01.2014 ABB Busch, Jaeger, Lüdenscheid**

* Migrationssupport
* Rolloutsupport
* Migrationsterminierung
* Datensicherung mit IBM Tool
* Datenmigration mit IBM Tool
* Rechnerpersonalisierungen.

 *Technologien*: Support, Service

 *Software*: Windows 7, Lotus Notes, IBM Migration Toolkit, BMC Remedy

**10.2013 Galeria Kaufhof, Köln**

* Unterstützung im User Support (Soft –und Hardware)

 *Software*: Windows XP – Windows 7, Office XP – Office 2010

**07.2012 – 09.2013 General Electric, Köln-Hürth**

* 2nd Level Onsite Support
* Request Bearbeitung
* Case Documentation English Language
* Priority Überwachung
* Staging und Refreshing der Hardware
* Data Migration mit firmeneigener Software
* Druckersupport und Neueinrichtung über lokale Ports
* Hardware Security
* Ordering neuer Hardware
* Briefing von Usern bei Übergabe nach EUA Protokollierung

 *Technologien:* Support, Service, ITIL, SLA Monitoring

 *Software*: Windows 7, Windows XP, Service Now, GE Migration
 Tool, Office 2010, SAP, Safeboot, McAfee

**03.2012 – 05.2012 Webdesign, Essen**

* Komplettierung und Abschluss offener Webprojekte unter Berücksichtigung der vorgegebenen Terminzeiträume

 *Technologien: HTML, CSS, Webserver*

 *Software*: Adobe Dreamweaver, Apache Webserver, Adobe GoLive

**01.2012 – 02.2012 RWE, Essen**

* HelpDesk
* First Level Support
* Interne Server Administration

 *Technologien:* Support, Service, Helpdesk

 *Software*: Microsoft Produkt Familie

**10.2011 – 12.2011 Tectum, Essen**

* Unterstützung bei Hardware Einrichtung
* Netzwerkeinrichtung und Überprüfung
* Arvato Softwareinstallationen
* Testen der Funktionalität der vorhandenen Citrix Umgebung
* User Support bei Inbetriebnahme

 *Technologien:* Virtuelle Umgebungen, TCP/IP, VOIP

 *Software*: Citrix, Arvato, Windows 7, Vodafone spezifische Software