

CV

Persönliche Daten

NAME: ENRICO PUFFERT
ADRESSE: FRIEDEMANNWEG 50
99097 ERFURT
TELEFON: +49 172 3215890
EMAIL: EPUFFERT@CDEP.DE
GEBURTSTAG: 07.01.1977
FAMILIENSTAND: LEDIG
STAATSANGEHÖRIGKEIT: DEUTSCH

Konditionen

STUNDENSATZ (VB): 65 EURO
VERFÜGBAR AB: SOFORT
EINSATZORTE: WELTWEIT
POSITIONEN: BERATUNG, SUPPORT, ADMINISTRATION, INSTALLATION, ROLLOUT, PROJEKTLÉITUNG
BRANCHENERFAHRUNG: AUTOMOBILBAU, BANKEN, TELEKOMMUNIKATION, PHARMAINDUSTRIE, MEDIZIN- UND HYGIENEPRODUKTE, LEBENSMITTELINDUSTRIE, TRANSPORTBRANCHE

Qualifikation

AUSBILDUNG: MITTLERE REIFE (ABSCHLUSS 1993)
STAATLICH GEPRÜFTER TECHNISCHER ASSISTENT FÜR INFORMATIK (ABSCHLUSS 1995)
IT-ERFAHRUNG SEIT: 1993
ZERTIFIKATE: ITIL FOUNDATION V3
SPRACHEN: DEUTSCH (MUTTERSPRACHE)
ENGLISCH (SEHR GUT)

Projektliste

ZEITRAUM: 03/2020 – 05/2020

KUNDE: PAUL HARTMANN AG

POSITION: 1ST LEVEL SUPPORT & ADMINISTRATION

EINSATZORT: HEIDENHEIM AN DER BRENZ / REMOTE

- 1st Level Support von Windows 7, Windows 10, MS Office 365, Lotus Notes, Adobe-Produkten und weiteren Applikationen
 - Call Tracking mit ServiceNow
 - User Onboarding und User Administration über Dell One Identity Management, Active Directory, Lync/Skype Server und Office 365 Admin Portal
 - Beratung von Mitarbeitern zur Nutzung von MS Teams
 - Erstellung von Teams in MS Teams
 - Verwaltung von Computern in SCCM über virtuelle Server
-

ZEITRAUM: 09/2018 – 02/2020

KUNDE: DB SYSTEL

POSITION: BERATER

EINSATZORT: ERFURT

- Planung, Entwicklung und Beratung neuer Lösungen im Rahmen von Office 365, Adobe Acrobat, MindManager, Corporate Presenter, Java usw.
 - Konzeption und Entwicklung von Standards zur Bereitstellung der Services bei Office 365
 - Projekt- und Kundenberatung bei der Umsetzung ihrer Anforderungen
 - Erstellung Handlungsanweisungen für den Servicedesk
 - 3rd Level Support
 - Paketierung in DSM
 - Test, Bewertung und ggf. Einführung neuer Softwareprodukte
 - Einführung und Paketierung von Office 2019
 - Beratung von Geschäftsbereichen zum Thema Office 2019
-

ZEITRAUM: 04/2018 – 08/2018

KUNDE: DEUTSCHE LEASING

POSITION: BERATER IN IAM-PROJEKT

EINSATZORT: BAD HOMBURG

- Vorbereitung von Rollenmodellen in Excel für ca. 100 Anwendungen
 - Beratung der Anwendungsverantwortlichen zum Thema Schnittstellen, Rollenmodelle und Berechtigungskonzepte
 - Erstellung von Dokumentationen
 - Vergleich der erstellten Rollenmodelle mit Datenlieferungen
 - Prüfung der Rollen und Berechtigungen in Omada Identity Suite
 - Projektdokumentation
-

ZEITRAUM: 08/2017 – 12/2017

KUNDE: RÖDL & PARTNER

POSITION: 1ST & 2ND LEVEL SUPPORT

EINSATZORT: NÜRNBERG

- 1st & 2nd Level Support von Windows 7, Windows 10, MS Office 2010 & 2016, Adobe Acrobat und verschiedenen Applikationen
 - Call Tracking mit HPE Service Manager
 - Support von Dell Desktops und Laptops
 - Support von Ricoh Druckern
 - Installation von Computern mit SCCM
 - Schulung von Supportmitarbeitern
 - Umzüge von Arbeitsplätzen
 - Verwaltung von Computern in SCCM über virtuelle Server
 - Verwaltung von Remote-Sitzungen über Server Manager
-

ZEITRAUM: 01/2016 – 06/2017

KUNDE: PAUL HARTMANN AG

POSITION: 2ND LEVEL SUPPORT & ADMINISTRATION

EINSATZORT: HEIDENHEIM AN DER BRENZ

- 2nd Level Support von Windows 7, Windows 10, MS Office, Lotus Notes, Adobe-Produkten und weiteren Applikationen
- Call Tracking mit SAP
- Support von Lenovo Desktops und Laptops
- Support von Lexmark Druckern
- Weltweites User Onboarding und User Administration über Dell One Identity Management, Active Directory, Lync/Skype Server und Office 365 Admin Portal
- Administration und Troubleshooting von Lotus Notes Accounts
- Installation von Computern mit SCCM

- Erstellung von Supportprozessen und Dokumentationen
 - Implementierung neuer Supportprozesse
 - Schulung von Supportmitarbeitern remote und vor Ort im Ausland
 - Einkauf von Hardware
 - Asset Management
 - Warenbuchung in SAP
 - Planung und Durchführung von Lifecycle-Hardwaretausch
 - Verwaltung von Computern in SCCM über virtuelle Server
-

ZEITRAUM: 01/2015 – 12/2015

KUNDE: PAUL HARTMANN AG

POSITION: 1ST LEVEL SUPPORT & ADMINISTRATION

EINSATZORT: HEIDENHEIM AN DER BRENZ

- 1st Level Support von Windows, MS Office, Lotus Notes, Adobe-Produkten und weiteren Applikationen
 - Citrix Support
 - Call Tracking mit SAP
 - Support von Lenovo Desktops und Laptops
 - Support von Lexmark Druckern
 - File Restores
 - Weltweites User Onboarding und User Administration über Dell One Identity Management, Active Directory, Lync/Skype Server und Office 365 Admin Portal
 - Administration und Troubleshooting von Lotus Notes Accounts
 - MDM User Administration
 - Support und Konfiguration von iPhone und Windows Phone
 - Asset Management
 - Verwaltung von Computern in SCCM über virtuelle Server
-

ZEITRAUM: 11/2013 – 10/2014

KUNDE: DEUTSCHE BANK

POSITION: 2ND LEVEL SUPPORT & DESKSIDE SUPPORT

EINSATZORT: FRANKFURT/MAIN

- Deskside Support
- 2nd Level Support von Windows, MS Office, Lotus Notes, Adobe Acrobat, Reuters, Bloomberg und verschiedenen Applikationen
- Citrix Support
- Call Tracking mit dbSymphony (ServiceNow)
- Support von Lenovo Desktops und Laptops

- Support von HP Druckern
 - Support von Wyse Thinclients
 - Support von virtuellen Maschinen (VMWare)
 - Schulung von Supportmitarbeitern vor Ort im Ausland
 - Support von Notes-Outlook-Migration
 - Support von Avaya-Telefonen
 - Umzüge von Arbeitsplätzen im Handelsraum
-

ZEITRAUM: 10/2013

KUNDE: DEUTSCHE BANK

POSITION: SERVICE DESK TRAINER

EINSATZORT: KRAKAU (POLEN)

- Schulung von 1st/2nd Level Support-Mitarbeitern im Bereich Windows, MS Office, Lotus Notes, verschiedener Applikationen und Prozesse
-

ZEITRAUM: 11/2010 – 10/2013

KUNDE: DEUTSCHE BANK

POSITION: SERVICE DESK AGENT / DESKSIDE SUPPORT

EINSATZORT: FRANKFURT/MAIN, ESCHBORN

- 1st/2nd Level Support von Windows, MS Office, Lotus Notes, Adobe Acrobat, Reuters, Bloomberg und verschiedenen Applikationen
 - Citrix Support
 - Call Tracking mit dbSymphony (ServiceNow)
 - Support von Dell Laptops und Desktops, Lenovo Laptops und Desktops
 - Support von Wyse Thinclients
 - Support von HP Druckern
 - Support von virtuellen Maschinen (VMWare)
 - Erstellung von Supportprozessen und Dokumentationen
 - Schulung von Supportmitarbeitern
 - Support von Notes-Outlook-Migration
 - Support von Avaya-Telefonen
 - Vor-Ort-Support von ca. 200 Usern
-

ZEITRAUM: 10/2009 – 10/2010

KUNDE: AVAYA

POSITION: 2ND LEVEL SUPPORT & DESKSIDE SUPPORT

EINSATZORT: LEIPZIG, BERLIN

- 2nd Level Support von Windows, MS Office, Adobe Acrobat und verschiedenen Applikationen
 - Druckerwartung und Konfiguration
 - Vor-Ort-Betreuung mehrerer Standorte in Deutschland
 - Remote Support innerhalb EMEA
 - Call Tracking mit HP ServiceDesk
 - Support von Dell Desktops und Laptops, Fujitsu-Siemens Laptops, IBM Laptops, Lenovo Laptops, HP Desktops
 - HEF-Support für Netzwerkteams
 - Support von Avaya-Telefonen
 - Asset Management
-

ZEITRAUM: 08/2009

KUNDE: FERRERO

POSITION: 1ST/2ND LEVEL SUPPORT & DESKSIDE SUPPORT

EINSATZORT: FRANKFURT/MAIN

- 1st/2nd Level Support von Windows, MS Office und verschiedenen Applikationen
 - Printer Maintenance
 - Call Tracking mit HP ServiceDesk
 - Support von HP Desktops und Laptops
-

ZEITRAUM: 07/2007 – 03/2009

KUNDE: AVAYA

POSITION: 2ND LEVEL SUPPORT & DESKSIDE SUPPORT

EINSATZORT: LEIPZIG, BERLIN, MÜNCHEN, HAMBURG, FRANKFURT/MAIN

- 2nd Level Support von Windows, MS Office, Adobe Acrobat und verschiedenen Applikationen
- Druckerwartung und Konfiguration
- Vor-Ort-Betreuung mehrerer Standorte in Deutschland
- Remote Support innerhalb EMEA
- Call Tracking mit HP ServiceDesk
- Support von Dell Desktops und Laptops, Fujitsu-Siemens Laptops, IBM Laptops, Lenovo Laptops, HP Desktops
- HEF-Support für Netzwerkteams
- Support von Avaya-Telefonen

- Asset Management
 - Erstellung von Supportprozessen und Dokumentationen
-

ZEITRAUM: 02/2007 – 06/2007

KUNDE: AVAYA

POSITION: DOMAIN MIGRATION

EINSATZORT: FRANKFURT/MAIN

- Unterstützung bei der Migration der Computer von alter auf neue Domain
 - 2nd Level Support von Windows, MS Office und verschiedenen Applikationen
 - Schulung von Helpdesk Agents in Bezug auf die Migration
 - Call Tracking mit HP ServiceDesk
 - Support von Dell Desktops und Laptops, Fujitsu-Siemens Laptops, IBM Laptops
 - Good Mobile Device Management
-

ZEITRAUM: 09/2006 – 11/2006

KUNDE: MUNDIPHARMA GMBH

POSITION: 2ND LEVEL SUPPORT

EINSATZORT: LIMBURG/LAHN

- 2nd Level Support von Windows, MS Office und verschiedenen Applikationen
 - Rollout von Windows 2000 auf Windows XP
 - Druckerwartung
 - Erstellung von Installationsanleitungen
 - Call Tracking mit "Touchpaper"
 - Support von Dell Desktops und Laptops
 - Unterstützung externer Dienstleister bei der Installation eines DMS-Systems
-

ZEITRAUM: 10/2004 – 06/2006

KUNDE: EUROPÄISCHE ZENTRALBANK

POSITION: 1ST/2ND LEVEL SUPPORT / DESKSIDE SUPPORT

EINSATZORT: FRANKFURT/MAIN

- 1st/2nd Level Support von Windows, MS Office, Outlook, Adobe Acrobat, Reuters, Bloomberg, Citrix, Sophos Antivirus etc.
- Printserver Administration

- Druckerwartung
 - Domain User Administrator
 - Softwareverteilung via SMS
 - Wechsel und Einlagerung von Backup-Tapes
 - File Restores
 - Erstellung von Prozessdokumentationen
 - Schulung neuer Mitarbeiter
 - Erstellung von Reports
 - Technischer Experte des Service Desks im Change Management
 - Beratung des Managements für Verbesserungen im Service Desk
-

ZEITRAUM: 07/2004 – 09/2004

KUNDE: BRITISH TELECOM

POSITION: ROLLOUT / 2ND LEVEL SUPPORT / DESKSIDE SUPPORT

EINSATZORT: MÜNCHEN, ESCHBORN, BERLIN, LEIPZIG

- VPN Software Rollout
 - Dokumentation
 - Erstellung einer Installationsanleitung
 - Organisation des Rollout-Zeitplanes für mehrere Standorte
 - 2nd Level Support von Windows 2000
 - Druckerwartung und Überwachung über HP Web Jetadmin
 - Support von Dell Desktops und Laptops
 - Installation neuer PCs mit Norton GhostCast
-

ZEITRAUM: 05/2001 – 01/2004

KUNDE: HEWLETT PACKARD

POSITION: 2ND LEVEL SUPPORT

EINSATZORT: BÖBLINGEN

- 2nd Level Support von Windows, Norton Antivirus, MS Office, Remedy, PDA
 - Printserver Administration
 - Domain Administrator
 - Domain User Administration
 - Reporting mit Nortel Symposium
 - Ticket Reporting für Definition von SLA
-

ZEITRAUM: 10/1999 – 04/2001

KUNDE: HEWLETT PACKARD

POSITION: 1ST LEVEL SUPPORT

EINSATZORT: BÖBLINGEN

- 1st Level Support von Windows, Norton Antivirus, MS Office, Remedy, Remote Access, PDA etc.
-

ZEITRAUM: 07/1999 – 09/1999

KUNDE: LANDESBANK BERLIN / BERLINER BANK

POSITION: OS/2 MIGRATION

EINSATZORT: BERLIN

- Fehlerbehebung nach Update an Clients und Servern
 - Hardware-Aufrüstung von Clients und Servern
-

ZEITRAUM: 05/1999 – 06/1999

KUNDE: DAIMLER-CHRYSLER AG

POSITION: Y2K-MIGRATION

EINSATZORT: STUTTGART

- Rollout von Updates
 - Hardware-Aufrüstung
-

WEITERE PROJEKTE:

- Design und Hosting von Websites
- Konfiguration und Verkauf von Hardware
- Datenrettung