

**PERSÖNLICHE DATEN**

Stand Mai 2023

**Heinz Winckler  
Senior Consultant**Haaner Strasse 99  
42719 SolingenTel.: (0212) 38 04 70 33  
Mobil.: (0177) 249 269 2  
Mail: [heinz.winckler@winckler-it.de](mailto:heinz.winckler@winckler-it.de)Web: [www.winckler-it.de](http://www.winckler-it.de)**IT-SCHWERPUNKTE**

- Support 1<sup>st</sup>, 2<sup>nd</sup> 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
Englisch	Gut 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 Logistik
- 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 Wareneingangsprozesse

*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, Berechtigungsvergabe 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, Berechtigungsvergabe 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, Berechtigungsvergabe 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