

Andreas Reichmann-Stein

Field Service Engineer IT

✉ andreas.reichmann-stein@example.de ☎ +49 511 442 18 73
📍 Hannover, Deutschland 🌐
👤 linkedin.com/in/andreas-reichmann-stein 📄

Profil

Field Service Engineer IT (IT-System-Elektroniker:in IHK, IHK Hannover) mit 10 Jahren Vor-Ort-Service-Erfahrung bei Fujitsu Technology Solutions und NTT DATA Deutschland. Schwerpunkte: Server- und Storage-Service HPE/Dell/Fujitsu, Netzwerk-Troubleshooting, Hardware-Diagnose und Komponententausch sowie SLA-gesteuerter Außendienst mit Remote-Vorab-Diagnose. Fujitsu- und HPE-Server-Zertifikate, CompTIA Server+, ITIL Foundation. Englisch B2 für internationale Einsätze.

Berufserfahrung

Field Service Engineer IT (Server-/Storage-Service)

NTT DATA Deutschland SE – Standort Hannover • Hannover, Deutschland • 08/2019 - heute

Vor-Ort-Hardware-Service, Storage-Migrationen und SLA-Steuerung

- Vor-Ort-Service für 280 HPE-/Fujitsu-Server an 18 Standorten, MTTR von 3,8 h auf 1,6 h gesenkt
- Hardware-Diagnose und Komponententausch (Mainboard, RAID-Controller, Netzteile, DIMMs)
- Storage-Migration NetApp → Dell EMC an 12 Standorten, 0 Datenverlust
- Pre-Visit-Remote-Diagnose und Ersatzteil-Planung im Ticketsystem ServiceNow
- Netzwerk-Troubleshooting Cisco/Aruba im Field-Einsatz, SLA-Einhaltung 99,4%

IT-System-Elektroniker:in (Vor-Ort-Hardware-Service)

Fujitsu Technology Solutions GmbH – Standort Hannover • Hannover, Deutschland • 07/2015 - 07/2019

Server-, Notebook- und Storage-Service im Außendienst

- Vor-Ort-Service an Fujitsu-PRIMERGY-Servern und Notebooks bei Geschäftskunden
- Hardware-Diagnose und Reparatur, Erstlösungsquote im Field-Service 87%
- DIN VDE 0701/0702 Geräteprüfung nach Reparatur, Doku im Serviceportal
- Internationale Service-Einsätze in der DACH-Region mit Englisch B2

Ausbildung

IHK-Abschluss (Gesellenbrief)

Multi-Media-Berufsbildende Schulen Hannover + Fujitsu Technology Solutions

Hannover, Deutschland

08/2012 - 06/2015

IT-System-Elektroniker:in (3-jährige IHK-Ausbildung) • 2,0

Mittlerer Schulabschluss

Realschule Misburg Hannover • Hannover, Deutschland • 08/2004 - 07/2012

Mittlere Reife • GPA: 2,2

Fähigkeiten

Vor-Ort-Service Server / Storage HPE / Dell

Netzwerk-Troubleshooting Cisco / Aruba

Hardware-Diagnose + Komponententausch

Remote-Diagnose + Pre-Visit-Analyse

Außendienst-Disposition + SLA-Management

Ticketsystem ServiceNow + Field-App

DIN VDE 0701/0702 Geräteprüfung

Englisch B2 (internationale Service-Einsätze)

Dokumentation + Serviceberichte

Projekte

Server-Service 280 Systeme, MTTR gesenkt

• 01/2025 - 09/2025

Vor-Ort-Service für 280 HPE-/Fujitsu-Server an 18 Kundenstandorten: MTTR von 3,8 h auf 1,6 h gesenkt, Erstlösungsquote 91%, SLA-Einhaltung 99,4%

Storage-Migration 12 Kundenstandorte

• 04/2024 - 10/2024

Begleitung einer Storage-Migration NetApp → Dell EMC an 12 Standorten: Hardware-Tausch, Recabling, Inbetriebnahme im Wartungsfenster, 0 Datenverlust

Zertifikate

CompTIA Server+ (SK0-005)

• 05/2024

HPE ProLiant Server Technical (HPE)

• 10/2022

Fujitsu PRIMERGY Server Certified Service Engineer

• 06/2020

ITIL Foundation v4 (TÜV Süd)

• 03/2019

Gesellenbrief IT-System-Elektroniker:in (IHK Hannover)

• 06/2015

Sprachen

Deutsch

Englisch

Muttersprache

B2

Stärken

Analytisches Troubleshooting

Schnelle Hardware-Diagnose vor Ort, MTTR für 280 Server von 3,8 h auf 1,6 h gesenkt

Kundenorientierung im Field Service

Professioneller Vor-Ort-Auftritt, Kundenzufriedenheit 4,8 von 5 über 18 Standorte

SLA-Bewusstsein

SLA-Einhaltung 99,4% bei 280 Servern, strukturierte Pre-Visit-Diagnose und Ersatzteil-Planung