

Anne-Sophie Stadelmaier

IT-SUPPORT FACHINFORMATIKERIN (HELPDESK + CLOUD-MIGRATION)

anne-sophie.stadelmaier@example.de +49 211 234 5678 Duesseldorf, Deutschland

linkedin.com/in/annesophiestadelmaier github.com/annesophiestadelmaier

PROFIL

IT-Support Fachinformatikerin (IHK 2022) mit 3 Jahren 1st-/2nd-Level-Erfahrung bei Allianz SE IT Muenchen und ING-DiBa Frankfurt. Bearbeitet 38 Tickets/Tag in ServiceNow mit 96 Prozent First-Call-Resolution. Lead einer Microsoft-365-Migration fuer 4.800 Mitarbeitende, Patch-Compliance 99,4 Prozent. AZ-104 und MD-101 als Differentiatoren.

BERUFSERFAHRUNG

IT-Support / Junior IT-Administratorin

Allianz SE IT • Duesseldorf, Deutschland • 08/2024 - heute

IT-Servicecenter fuer Standort Duesseldorf (Sachversicherung)

- 1st-/2nd-Level-Support fuer 1.640 Mitarbeitende, 38 Tickets/Tag in ServiceNow ITSM mit 96 Prozent First-Call-Resolution
- Lead einer Microsoft-365-Migration fuer 4.800 Mitarbeitende (Datenverschiebung 28 TB), 0 Service-Unterbrechungen
- Aufbau von 24 Knowledge-Base-Artikeln in ServiceNow, jaehrliche Self-Service-Quote von 12 auf 28 Prozent gehoben
- Patch-Compliance ueber 12 Allianz-Standorte von 91 auf 99,4 Prozent durch Microsoft Intune + WuFB gesteigert
- Mentorin fuer 3 Azubis im IT-Servicecenter, alle Praktikums-Stationen mit Note 1 abgeschlossen

IT-Support Fachinformatikerin (Junior)

ING-DiBa AG • Frankfurt am Main, Deutschland • 08/2022 - 07/2024

1st-Level-Helpdesk fuer Hauptverwaltung

- 1st-Level-Support fuer 4.200 Mitarbeitende in einer offenen ServiceNow-Queue, 42 Tickets/Tag mit 93 Prozent FCR
- Verantwortung fuer Active-Directory-User-Lifecycle (84 Onboardings, 62 Offboardings monatlich)
- Begleitung von 8 SCCM-Software-Rollouts (DATEV, MS Teams, Cisco AnyConnect) ohne Major-Incident
- Aufbau eines Power-Automate-Flows fuer Passwort-Reset, durchschnittliche Reset-Zeit von 22 auf 3 Minuten reduziert

AUSBILDUNG

Ausbildung Fachinformatikerin Systemintegration (3J IHK)

Berufskolleg fuer Wirtschaft Frankfurt + ING-DiBa AG (duale Ausbildung) • Frankfurt, Deutschland • 09/2019 - 06/2022

Fachinformatik Systemintegration • 1,8

Allgemeine Hochschulreife

Wirtschafts-Gymnasium Wiesbaden • Wiesbaden, Deutschland • 09/2011 - 07/2019

Abitur, Schwerpunkt Mathematik + Wirtschaft • GPA: 1,9

FÄHIGKEITEN

- | | | | | |
|-----------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------|---|
| Windows 11 + macOS Sequoia | • Microsoft 365 + Exchange Online + Intune | • Active Directory + Group Policy | • ServiceNow ITSM + Jira SM | • Microsoft Endpoint Configuration Manager (SCCM) |
| PowerShell + Power Automate | • Citrix XenApp + RDS | • DSGVO + IT-Grundschutz BSI | | |

PROJEKTE

Allianz Microsoft-365-Migration 4.800 Mitarbeitende

• 01/2025 - 06/2025

Datenverschiebung 28 TB, 0 Service-Unterbrechungen, OneDrive-Aktivierung in 6 Wellen, Audit-Bericht ohne Befund

Power-Automate-Passwort-Reset-Flow ING-DiBa

- 06/2023 - 09/2023

Self-Service via Microsoft Forms + Power Automate, Reset-Zeit 22 auf 3 Minuten, 1.840 Resets/Jahr automatisch

ZERTIFIKATE

IHK-Abschluss Fachinformatikerin Systemintegration (Note 1,8)

- 06/2022

Microsoft Certified Azure Administrator Associate (AZ-104)

- 11/2024

Microsoft Certified Modern Desktop Administrator (MD-101)

- 06/2024

ITIL 4 Foundation (PeopleCert)

- 02/2024

TUEV Pruefer:in Datenschutz DSGVO (Bitkom Akademie)

- 11/2023

SPRACHEN

Deutsch • Muttersprache

Englisch • C1

Tuerkisch • B2

STÄRKEN

Migrations-Erfahrung Banking + Versicherung

Lead einer M365-Migration fuer 4.800 Allianz-Mitarbeitende mit 0 Unterbrechungen, davor 8 SCCM-Rollouts bei ING-DiBa

Service-Orientierung

First-Call-Resolution durchgehend ueber 93 Prozent, jaehrliche Self-Service-Quote im Servicecenter von 12 auf 28 Prozent gehoben