CHRISTINA BERGER

christina.berger@email.de
+49 160 49283715
Düsseldorf
linkedin.com/in/christinaberger

PROFIL

Senior IT-Servicetechnikerin mit 8 Jahren Erfahrung im IT-Service für Mittelstand und Konzerne, zuletzt fachliche Ansprechpartnerin für ein Team von 6 Technikern. Schwerpunkte sind Server-Hardware und Storage, Windows Server und VMware vSphere im 2nd- und 3rd-Level sowie Rollout-Planung und Eskalationsmanagement nach ITIL. Erfahrung mit Microsoft 365 in großen Umgebungen und mit der Einsatzplanung im Außendienst.

KENNTNISSE

- Server-Hardware
- Storage
- Windows Server
- VMware vSphere
- Microsoft 365
- Netzwerktechnik
- Eskalationsmanagement
- Rollout-Planung
- ITIL
- Einsatzplanung

SPRACHEN

Deutsch • Muttersprache
Englisch • C1

ZERTIFIKATE

ITIL 4 Foundation

PeopleCert • 03/2022

VMware Certified Technical Associate - Data Center Virtualization

VMware • 11/2021

BERUFSERFAHRUNG

Senior IT-Servicetechnikerin

Rhein-Ruhr IT-Dienstleistungen GmbH • Düsseldorf
05/2022 - heute

- Fachliche Leitung von **6** Technikern im Außendienst, Einsatzplanung und Einarbeitung neuer Kollegen
- Austausch und Erweiterung von Server-Hardware und Storage bei 30 Kunden im Wartungsfenster
- Eskalationsmanagement für 3rd-Level-Tickets, mittlere Lösungszeit von 9 auf 5 Stunden verkürzt
- Rollout-Planung für 2.500 Arbeitsplätze mit Microsoft 365 und Intune bei einem Versicherer

IT-Servicetechnikerin

Niederrhein Systemhaus GmbH • Neuss • 07/2018 - 04/2022

- Betreuung von 45 Kundennetzen mit Windows Server, VMware vSphere und Netzwerktechnik
- Migration von 20 Serverlandschaften auf neue Hardware mit Ausfallzeit unter 4 Stunden
- Dokumentation der Kundenumgebungen und Wartungsberichte nach ITIL-Prozessen

Auszubildende IT-System-Elektronikerin

Niederrhein Systemhaus GmbH • Neuss • 08/2015 - 06/2018

- Abschlussprüfung vor der IHK Mittlerer Niederrhein mit der Note 1,6
- Einsätze im Vor-Ort-Service, in der Werkstatt und im Serverbau für 2 Rechenzentren
- Aufbau einer Testumgebung mit VMware vSphere als betriebliches Prüfungsprojekt

AUSBILDUNG

Ausbildung zur IT-System-Elektronikerin (IHK)

Berufskolleg Neuss Weingartstraße • Neuss
08/2015 - 06/2018
IT-System-Elektronik