Daniel Yilmaz

Technical Account Manager

daniel.yilmaz@email.de • +49 176 39208417 • Karlsruhe
linkedin.com/in/danielyilmaz

Profil

Technical Account Manager mit 5 Jahren Erfahrung in Logistiksoftware, Ansprechpartner für 20 Enterprise-Kunden. Schwerpunkte sind Onboarding, API-Integration und Eskalationsmanagement.

Berufserfahrung

08/2023 - heute
Karlsruhe

Technical Account Manager

Rheintal Software AG

- Technischer Ansprechpartner für **20** Enterprise-Kunden mit zusammen 3,8 Mio. Euro Jahresumsatz
- Onboarding mit API-Integration an ERP-Systeme, Projektdauer von 14 auf 9 Wochen verkürzt
- Eskalationsmanagement bei Störungen nach SLA, Lösungszeit für Priorität 1 unter 4 Stunden
- Release-Planung mit Kunden, Produktmanagement und Entwicklung im Quartalsrhythmus

10/2021 - 07/2023
Karlsruhe

Support Engineer

Rheintal Software AG

- Ticketanalyse im 2nd-Level-Support mit SQL und Linux-Logs, rund 60 Tickets pro Monat
- Pflege der Wissensdatenbank in Jira und Confluence mit 80 neuen Artikeln
- Kundenschulungen per Webinar für Administratoren, 15 Termine pro Jahr
- Reproduktion von Fehlern und Übergabe an die Entwicklung mit klaren Fehlerbildern

04/2019 - 09/2021
Karlsruhe

Werkstudent IT-Support

Fächerstadt Systemhaus GmbH

- 1st-Level-Support für 150 Anwender per Telefon und Ticketsystem
- Einrichtung von Arbeitsplätzen und Netzwerkzugängen für 40 neue Mitarbeitende
- Dokumentation von Standardlösungen für häufige Anfragen

Kenntnisse

- Technical Account Management
- Onboarding
- API-Integration
- Eskalationsmanagement
- SLA
- Release-Planung
- SQL
- Linux
- Jira
- Kundenschulungen

Ausbildung

10/2017 - 09/2021
Karlsruhe

Bachelor of Science

Karlsruher Institut für Technologie
Informatik

Sprachen

Deutsch	Türkisch	Englisch
Muttersprache	Muttersprache	C1

Zertifikate

06/2022

ITIL 4 Foundation

PeopleCert

02/2024

AWS Certified Cloud Practitioner

Amazon Web Services