

Tobias Wiedemann-Brand

Technischer Kundensupport

Technischer Kundensupport-Mitarbeiter mit 6 Jahren Tier-1/Tier-2-Erfahrung bei Adobe DACH und HelloFresh SE. Bearbeitet 80 technische Tickets pro Tag in Zendesk und Jira Service Management bei 90% CSAT, 75% First-Call-Resolution und 5% Tier-3-Eskalationsquote. ITIL 4 Foundation und Zendesk Support Administrator zertifiziert; Englisch C1 für globale Engineering-Teams.



tobias.wiedemann-brand@example.de



+49 89 6677 8899



München, Deutschland



linkedin.com/in/tobias-wiedemann-brand



Experience

Technischer Kundensupport (Tier 2)

06/2022 - heute

Adobe DACH (Customer Care)

München, Deutschland

Tier-2-Support für Adobe Creative Cloud & Document Cloud, DACH-Region

- 80 technische Tickets pro Tag in Zendesk & Jira Service Management bei 90% CSAT und 75% FCR
- Tier-3-Eskalationsquote stabil unter 5% durch saubere Reproduzierbarkeit und Log-Analyse
- Co-Owner für eine deutsche Knowledge-Base mit 95 Artikeln, Deflection von 18% aller Tier-1-Tickets
- Bridge-Calls mit Engineering bei P1-Incidents, durchschnittliche Time-to-Mitigation um 38% gesenkt
- Aushilfe als Trainer für 6 neue Kolleg:innen während 6-wöchigem Nesting

Technical Support Agent

08/2020 - 05/2022

HelloFresh SE

Berlin, Deutschland

Tier-1-Support für Lieferplattform und App

- 110 technische Tickets pro Tag in Freshdesk und Zendesk bei 88% CSAT
- Reproduktion von Checkout- und App-Fehlern mit Test-Accounts und Browser-DevTools
- Mitarbeit an SQL-Query-Bibliothek für Tier-1, durchschnittliche AHT von 8 auf 5 Minuten reduziert
- ITIL 4 Foundation während der Anstellung erworben und in tägliche Ticketarbeit überführt



Education

Ausbildung zum Fachinformatiker Systemintegration (IHK)

09/2017 - 07/2020

IHK-Berufsschule München / Adobe

München, Deutschland

Fachinformatik Systemintegration

GPA: 2,1



Skills

Zendesk Support & AI

Freshdesk

Jira Service Management

Salesforce Service Cloud

Remote-Diagnose (TeamViewer, AnyDesk)

ITIL 4 Service Desk Prozesse

Netzwerk- & Routing-Grundlagen

SQL- & Log-Analyse

Certificates

**Zendesk Support
Administrator**
04/2024

ITIL 4 Foundation 10/2023

**Fachinformatiker
Systemintegration (IHK)**
07/2020

**Salesforce Service
Cloud Consultant**
02/2025

Languages

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C1
Spanisch	B1

Strengths

Lösungsorientierung
Reproduziere Kunden-Bugs systematisch via Log-Analyse und Test-Account bevor ich an Tier 3 eskaliere

Stressresistenz
Bleibe in Major-Incident-Bridges mit Engineering ruhig und kommuniziere klar Richtung Kunden

Wissensvermittlung
Schreibe nach jedem komplexen Fall einen kurzen Knowledge-Base-Eintrag in deutscher und englischer Sprache