

# Qualifikationsprofil

## Persönliches

Name	Oliver Völker
Anschrift	Nachtweideweg 9
	67258 Heßheim
Telefon	0162/4072199
Geburtstag	27.01.1972
Email	o.voelker@gmx.de

## Ausbildung

- Staatlich geprüfter Techniker, Fachrichtung Elektrotechnik mit Schwerpunkt Informationstechnik
- Kommunikationselektroniker Fachrichtung Informationstechnik
- Rettungssanitäter

## Kenntnisse

<b>Management</b>	Verantwortung für ein ITIL basierendes Ticketsystem auf Basis BMC Remedy ARS , Steuerung des Betriebes und der Weiterentwicklung
<b>Projekte</b>	Projektleitung, Anforderungsanalyse, Beratung der Anforderer, Erarbeiten von Lösungskonzepten
<b>Prozesse</b>	Beratung zu ITIL Prozessen und deren Umsetzung in Anwendungen
<b>Spezialsoftware</b>	Action Request System der Firma BMC
<b>Betriebssysteme</b>	Windows, Unix
<b>Standardsoftware</b>	MS Office, Open Office
<b>Softwareentwicklung</b>	PL/SQL, HTML, PHP
<b>Datenbanken</b>	Oracle, Access
<b>Hardware</b>	Auswahl geeigneter Hardware, Aufbau von Netzwerken, Testen verschiedener Komponenten und Treiber
<b>Zertifizierungen</b>	Remedy Skilled Professional ITILv3 Foundation PRINCE2 Foundation PMP COBIT Practitioner

## Persönliches

- Streßfest
- Kundenorientiert
- Kreativ bei Problemlösungen
- Keine Scheu vor Verantwortung
- Flexibel

## Fremdsprachenkenntnisse

Englisch      verhandlungssicher