



Erdem Basar

IT Support Specialist

✉ erdembasar@gmx.de

📍 Bottrop

📅 15/02/1991

🧠 KENNTNISSE

Office 365
Active Directory
Windows 10/ 11
Remedy
Citrix Director
Network Troubleshooting
Avaya Workplace
Exchange
Remote Desktop
VPN Troubleshooting
M365
Exchange
ServiceNow

🦸 FÄHIGKEITEN

Strategisches Denken
Aktives Zuhören
Teamwork
Flexibilität
Fähigkeit zur Präsentation
Business-Verständnis
Motivation und Ausdauer
Emotionale Intelligenz
Empathie
Führungsqualität

🛠 BERUFSERFAHRUNG

Skaylink GmbH · Beförderung

System Engineer

03/2026 – heute

- Planung, Installation und Konfiguration von Server-Infrastrukturen (Windows Server)
- Verwaltung und Optimierung virtueller Umgebungen (VMware / Hyper-V)
- Administration komplexer Active Directory Strukturen, GPOs, DNS und DHCP
- Umsetzung und Verwaltung von Microsoft 365 / Azure Diensten
- Technischer Ansprechpartner für Kunden auf 3rd-Level-Ebene
- Incident Management und eskalierte Störungsbehebung
- Monitoring der Infrastruktur und proaktive Fehlerbehebung
- Automatisierung von Administrationsaufgaben mit PowerShell
- Erstellung und Pflege technischer Dokumentationen
- Umsetzung von IT-Sicherheitsrichtlinien beim Kunden

Skaylink GmbH

IT Service Specialist

06/2025 – 03/2026

- Verwaltung von Active Directory (Benutzer, Gruppen, OUs, Gruppenrichtlinien)
- Benutzer- und Berechtigungsmanagement
- Direkter Ansprechpartner für Kunden und Anwender (2nd-Level-Support)
- Fehleranalyse und Troubleshooting im Server und Clientumfeld
- Skripting mit PowerShell zur Automatisierung von Administrationsaufgaben
- Einrichtung, Administration und Wartung von File-Servern (Freigaben, NTFS- & Share-Berechtigungen)
- Administration von Print-Servern inkl. Drucker, Treiber und Warteschlangen
- Entgegennahme, Analyse und Bearbeitung von Supportanfragen über ein Ticketsystem (1st- und 2nd-Level)

Fachhochschulereife mit Qualifikation

Hauptschule Welheim

2002 – 2007 | Bottrop

 SPRACHEN

Deutsch

Englisch

Türkisch

1&1 Versatel

Kundenbetreuer Service & Support Center

01/2025 – 04/2025 | Essen

- Entgegennahme von Kundenanfragen im Rahmen von Störungen
- Überwachung der Tickets im Ticketsystem (Remedy) zum Status der Störungsbearbeitung
- Kommunikation mit Kunden oder Partnerfirmen über den Stand der Störungsbearbeitung
- Beauftragung und Koordination des technischen Außendienstes
- Meldung von Störungen an die Fachgruppen und Zusammenarbeit mit Partnerfirmen

everience GmbH

1st & 2nd LVL Support | Projekt: BNP Paribas

05/2023 – 09/2024 | Essen, Deutschland

- Annahme sowie qualifizierte Aufnahme von Störungen und Anfragen via Telefon oder Ticketsystem (ServiceNOW)
- Eigenständige Bearbeitung von technischen Fragen und Störungen behebung innerhalb des Ticketsystems (ServiceNOW)
- Störungsbehebung im Umfeld Windows, Office, Exchange, Citrix Director, VPN, Network, Active Director Account Administration und Druckern Dokumentation und Nachverfolgung von Kundenanfragen im Ticketsystem (ServiceNow)
- Einhaltung und Umsetzung von definierten Problemlösungsprozessen Schriftliche und telefonische Kommunikation mit Mitarbeitern, Kunden und Partnern über Lösungen oder Lösungsteilschritte
- Troubleshooting von interner sowie auch globaler Software im Umgang
- User-Rollen und Account Management in diverse Systeme

Sutter Dialog GmbH & Co. KG

Call Center Agent

11/2022 – 04/2023 | Essen

- Telefonische Beratung und Unterstützung bei Anfragen
- Bearbeitung und Lösung von Kundenproblemen
- Hilfe bei technischen Problemen oder Fragen
- Erfassung und Pflege von Kundendaten

Bilfinger Arnholdt GmbH

Gerüstbauer

07/2017 – 07/2022 | Gelsenkirchen

- Bauen von Traggerüsten mit Unterkonstruktion einschließlich der Grundschalung
- Bauen von Hängegerüsten

- Warten, Lagern und Transportieren von Gerüstbauteilen
- Zusammenarbeit mit Bauleitern und anderen Handwerkern

GFG Dynamic Gerüstbau GmbH

Gerüstbauer

2010 – 2017 | Gelsenkirchen

- Bauen von Traggerüsten mit Unterkonstruktion einschließlich der Grundschalung
- Bauen von Hängegerüsten
- Warten, Lagern und Transportieren von Gerüstbauteilen
- Zusammenarbeit mit Bauleitern und anderen Handwerkern