

# AMAR HELAC

## Über mich

Außerdem habe ich ein starkes Interesse an DevOps-Praktiken, die Entwicklung und IT-Operationen kombinieren, um die Zusammenarbeit und Produktivität zu verbessern. Ich kann Docker in DevOps-Pipelines integrieren, um kontinuierliche Integration und Bereitstellung von Anwendungen zu ermöglichen. Diese Integration stellt sicher, dass Code-Änderungen automatisch erstellt, getestet und bereitgestellt werden, was zu schnellerer und zuverlässigerer Software-Lieferung führt.



++38761511227



hela3292@hotmail.com



Antuna Hangija 17 , Sarajevo, BiH

## BILDUNG

- 2008 / 2012 - Srednja mašinska tehnička škola SARAJEVO: SMTS
- Computergestützte Konstruktion und CNC-Maschinen

## ERFAHRUNG

**FBundesagentur für Arbeit**  
**02/2024 - Gegenwart**  
**Bundesagentur für Arbeit**

- Bosnian
- English (C1)
- Grundlegend  
Deutschland

## FACHKENNTNISSE

- MS Office, Photo Shop (Basic)
- Betriebssystemverwaltung (Windows, Linux, Mac OS, Web-Verwaltung)
- Hardware- und Software-Wartung, Netzwerke, Konfiguration von Netzwerkgeräten, Netzwerküberwachung, Netzwerksicherheit.
- VMware, Hyper-V
- Docker ,Cloud
- Grundlagen der Programmierung (Python, C#)
- QA Manual

- Verantwortung für die rechtzeitige, gesetzmäßige, ordnungsgemäße und qualitativ hochwertige Erledigung der Aufgaben
- Verwaltung von Datenbanken und Informationstechnologien
- Benutzerverwaltung im Active Directory
- Konfiguration von Netzwerk- und Sicherheitsgeräten
- Implementierung von Softwarelösungen für die Bedürfnisse des Instituts
- Aktualisierung von Daten und Dokumenten auf dem Webporta
- Überwachung der Funktionsfähigkeit von Arbeitsstationen (Druckern und anderen Multifunktionsgeräten)
- IT-Support für Benutzer im Geschäftssystem, einschließlich System-Upgrades je nach Benutzeranforderungen
- Erstellung von Dokumentationen und Verfahren für das IT-System
- Schreiben von Skripten zur Automatisierung
- Identifizierung der Benutzeranforderungen, Entgegennahme verschiedener Anfragen, Bereitstellung von Unterstützung und Fehlerbehebung
- Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen auf Computern
- Vorbereitung und Installation von Geräten im Besprechungsraum
- Weitere Aktivitäten gemäß den Anforderungen des Vorgesetzten und des Arbeitsplatzes
- Tägliche Überprüfung der Internetverbindung im Institut
- Ausführung weiterer Aufgaben auf Anweisung des Abteilungsleiters

## **FOREO**

**11/2021 - 02/2024**

### **IT SUPPORT SPECIALIST**

- Verantwortung für grundlegende Kundenbetreuung
- Installation und Konfiguration verschiedener IT-Software und Netzwerkgeräte
- Installation und Konfiguration von Servern
- Verwaltung von Benutzerkonten, Verwaltung von IT-Geräten
- Konfiguration und Nutzung von Automatisierungswerkzeugen für die Installation und Konfiguration von IT-Software
- Verfassen von Dokumentationen und Verfahren für IT-Systeme
- Schreiben von Automatisierungsskripten
- Bereitstellung von Unterstützung und technischem Support für ERP-Systembenutzer und Entwicklungsteam
- Beantwortung von Anfragen der Abteilung
- E-Mail-Korrespondenz
- Andere Aktivitäten gemäß dem Wunsch der zuständigen Person und den Anforderungen des Arbeitsplatzes

## **LOGOSOFT**

**10/2020 - 11/2021**

### **TEHNICAL SUPPORT PROVIDER FOR RESIDENTAL USERS**

- Bereitstellung primärer technischer Unterstützung für Servicenutzer (Problembehebung) mit Eskalation von Problemen auf höhere Ebenen.
- Konfiguration von Ports auf Netzwerkinseln für neue Benutzer
- Anrufen von Benutzern, besonders im Falle größerer Ausfälle und technischer Probleme
- Eingabe aller relevanten Benutzerdaten in die entsprechenden Datenbanken und Anwendungen
- Verkauf von Dienstleistungen für Privatanutzer und anderen Angeboten von Anbietern
- Überwachung der korrekten Funktion des Internetdienstleisters (ISP)
- Überwachung und Umsetzung der obligatorischen Abschaltung von TV-Inhalten
- Bereitstellung notwendiger Unterstützung für Techniker zur Ausnutzung
- Vorschlag des Budgets und Überwachung der Umsetzung des Budgets

## **CAPITAL MARKET SOLUTIONS**

**06/2020 - 10/2020**

### **IT SCIENTIST**

- Wartung von IT-Geräten, Videosicherheit und Netzwerkinfrastruktur
- Technische Unterstützung für Mitarbeiter
- Konfiguration interner Systeme und VoIP-Geräte
- Überwachung der Cybersicherheit
- Einrichtung eines Systems für die Arbeit im Homeoffice
- Erstellung eines Budgets, Kostenmanagement und Beschaffung von Ausrüstung

## **PAYTEN**

**'03/2019 - 02/2020**

### **HELP DESK POS SUPPORT**

#### **ASSOCIATE**

- Korrespondenz mit Banken
- Testen
- POS-Unterstützung (Lösung von Problemen im Zusammenhang mit dem Betrieb von POS-Terminals)
- Lösung gemeldeter Probleme
- Vorbereitung von Terminals in Bezug auf Installation und Intervention
- Unterstützung für Geldautomaten (ATM)

## **ATACO COMMERCE**

**09/2017 - 03/2018**

### **COMMERCIALIST**

- Empfang des täglichen Lieferplans und anderer täglicher Aufgaben vom Disponenten
- Rücklieferung der Waren gemäß dem internen Verfahren ins Lager
- Empfang des täglichen Lieferplans und anderer täglicher Aufgaben vom Disponenten
- Kontrolle, Zählung, Aufnahme und Beladung von Waren aus dem Lager
- Verhandlung neuer Bestellungen mit Kunden

**TELINVEST**  
**07/2015 - 09/2017**  
**TECHNICAL SUPPORT FOR**  
**BUSSINESS USERS**

- Engagiert als Ausführender für technische Supportaufgaben in den Räumlichkeiten von BH TELECOM
- Bereitstellung von grundlegender technischer Unterstützung für Geschäftskunden
- Bereitstellung von technischem Support für Geschäftskunden für ADSL, IPTV, Mobilfunknetze, POTS, VOIP, HOSTING, Web-E-Mail-Dienste
- Überwachung und Meldung allgemeiner Probleme, Eskalation von Problemen auf eine höhere Ebene zu anderen Diensten
- Ausführung der Aufgaben eines diensthabenden Operators
- Bereitstellung notwendiger Unterstützung für Techniker zur Ausnutzung
- Eingabe aller relevanten Benutzerdaten in die entsprechenden Datenbanken und Anwendungen

**BH TELECOM SARAJEVO**  
**01/2015 - 07/2015**  
**TECHNICAL SUPPORT FOR**  
**RESIDENTIAL USERS**

- Bereitstellung von primärer technischer Unterstützung für Privatkunden
- Bereitstellung von technischem Support für Geschäftskunden für ADSL, IPTV, POTS, VOIP
- Bereitstellung notwendiger Unterstützung für Techniker zur Ausnutzung
- Eingabe aller relevanten Benutzerdaten in die entsprechenden Datenbanken und Anwendungen

**SEE CONTACT**  
**'08/2014 - 12/2014**  
**TECHNICAL SUPPORT FOR**  
**RESIDENTIAL USERS**

- Tätig als Ausführender für technische Supportaufgaben in den Räumlichkeiten von BH TELECOM
- Bereitstellung primärer technischer Unterstützung für Privatkunden
- Bereitstellung von technischem Support für Geschäftskunden für ADSL, IPTV, POTS, VOIP
- Bereitstellung notwendiger Unterstützung für Techniker zur Ausnutzung
- Eingabe aller relevanten Benutzerdaten in die entsprechenden Datenbanken und Anwendungen

**OTHER SKILLS**

- Führerschein der Kategorien B und C1