

Patrick Zablocki

IT-Support / IT-Spezialist

Erfahrener **IT Support Specialist** mit fundierter Erfahrung im **First-Level-Support** und der **Fehlerbehebung** bei **Hardware- und Softwareproblemen**. Spezialisiert auf die **Unterstützung von Endbenutzern** bei **technischen Anfragen** (Windows, Outlook, Netzwerk). Lösungsorientiert, kundenfreundlich und stets darauf bedacht, meine Fähigkeiten im **IT-Support** weiter auszubauen und zum Erfolg des Teams beizutragen.

PatrickZablocki@gmx.de 

015734100961 

Fritz Erler Straße 14,
Düsseldorf, DE 

portfolio-
patrickzablocki.vercel.app/ 

linkedin.com/in/patrick-
zablocki-993738285 



BERUFSERFAHRUNG

IT Support (Projekt Bundesagentur für Arbeit – First Level Support)

Allgeier IT Business Services GmbH – Düsseldorf

03/2025 - 06/2025

Tätigkeiten

- **End-User-Support** für interne IT-Arbeitsplätze (First-Level)
- Bearbeitung und Lösung von **Störungen und IT-Anfragen**
- Support für **Hardware und Software** (Windows, Outlook, Netzwerk)
- **Weiterleitung komplexer Fälle** an den Second-Level-Support
- **Dokumentation** von Lösungen und Pflege der **Wissensdatenbank**

Weiterbildung als Fullstack Web Developer

DCI – Digital Career Institute - Remote

07/2023 - 09/2024

Tätigkeiten

- **Frontend-Grundlagen** : HTML, CSS, SCSS, JavaScript, React
- **Backend-Grundlagen** : Node.js, Express.js, MongoDB
- Arbeiten mit **Linux (Ubuntu)** und dem **Terminal**
- Versionskontrolle mit **Git & GitHub** , Dokumentation mit **Markdown**

IT Specialist (Projekt DAZN Streaming-Dienst)

Sitel (heute Foundever) – Düsseldorf

04/2022 - 04/2023

Tätigkeiten

- **Bearbeitung von IT-spezifischen Anfragen** via **E-Mail** und **Chat** (gleichzeitig 3 Chats geführt) zu Streaming-Problemen (z. B. Verbindungsfehler, Fehlercodes, Bildqualität)
- **Beratung zur Nutzung von Geräten** , Streaming-Plattformen und **Techniklösungen** per schriftlichem Support
- **Beratung bei Vertragsfragen** , **Kündigungen** und **Abonnementänderungen**
- **Bearbeitung spezieller Aufgaben** aus einer zugewiesenen **Task-Liste** , die auch **2nd-Level-Support** und komplexere technische Anfragen umfasste
- Enge Zusammenarbeit mit internen Teams zur **Eskalation komplexer IT-Probleme** und Lösungen



BERUFSERFAHRUNG

Kundenberater (Projekt Klarna)

Mphasis – Düsseldorf

10/2021 - 12/2021

Tätigkeiten

- **Kundenbetreuung per Chat** (gleichzeitig 3 Chats geführt) zur Unterstützung bei Anliegen rund um **Zahlungen** und **Kundenkonten**
- **Telefonische Kundenberatung** zu Fragen und Problemen bezüglich **Klarna-Zahlungsabwicklungen**
- **Weiterleitung komplexer Anfragen** an die entsprechenden Fachabteilungen
- **Beratung und Klärung von Zahlungsvorgängen** sowie **Kontoinformationen**

Fahrradkurier / Briefzusteller

Postcon – Düsseldorf

05/2021 - 08/2021

Tätigkeiten

- **Post sortiert** und für die **Touren vorbereitet**
- **Zustellung von Briefen und Paketen** an Kunden

Verkäufer (Teilzeit, 20-30 Std./Woche, Abendvertretung)

Penny - Düsseldorf

09/2019 - 12/2020

Düsseldorf

Tätigkeiten

- **Kassieren** und **Zahlungsabwicklung**
- **Warenverräumung** und **Präsentation**
- **Frischkontrolle** und **MHD-Kontrolle**
- **Tresorzählung** und **Kassenabschluss**
- Übernahme des **Abendabschlusses** und **Ladenverantwortung**



AUSBILDUNG

Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann (ohne Abschluss)

Mega Zoo – Düsseldorf

08/2015 - 07/2018

Düsseldorf

Tätigkeiten

- **Eigenständige Warenbestellung** und -organisation für das Sortiment
- **Beratung und Betreuung** von Kunden zu Tieren und Zubehör
- Verantwortung für **Bestellungen von Tieren und Lieferungen**
- **Tresorzählung** und regelmäßige **Bestellung von Kleingeld** für den Kassenbereich
- **Optimierung der Warenpräsentation** in Verkaufsräumen
- **Pflege von Tieren** und Sicherstellung ihres Wohlbefindens
- **Kassieren** und tägliche **Abwicklung von Zahlungen**



ZERTIFIKATE

DCI – Digital Career Institute - Fullstack Developer
(09/2024)



SPRACHEN

Deutsch – Fließend
*Muttersprachliche oder
zweisprachige Kenntnisse*

Englisch – B1
*Eingeschränkte
Arbeitskompetenz*

Polnisch – A2
Grundlegende Kenntnisse