

Bahaa Abou Zaher

IT Support Engineer

Professioneller IT-Supportingenieur mit 7 Jahren praktischer Erfahrung im IT-Bereich. Nachgewiesene Fähigkeit, den Betrieb, die Konfiguration und die Wartung von computergestützten Informationssystemen zu verwalten.



✉ Bahaa.abouzahr@gmail.com

☎ +4917677931353

libanesisch

📍 Dortmund, Deutschland

30.08.1992

[LinkedIn](#)

Berufserfahrung

IT Support Specialist

Juni 2022 – heute

(150 - 200 Mitarbeiter)

Quaker Houghton Produktion Deutschland

Dortmund, Germany

Als einziger lokaler IT-Mitarbeiter in Deutschland arbeite ich in Abstimmung mit unserem globalen IT-Team und bin für die folgenden Aufgaben verantwortlich:

- Bearbeitung, Lösung und/oder Deeskalation von Serviceanfragen und Vorfällen, sowohl persönlich als auch über Remote-Technologie
- Verwaltung und Wartung verschiedener Windows-Server, wie AD, File Server und Print Server
- Teilnahme an lokalen und globalen IT-Projekten
- Verwaltung von Exchange Admin Center und Microsoft Teams Admin Center
- Führen eines Inventars für alle IT-Artikel
- Überwachung des Programms zum Austausch von IT-Geräten für Deutschland
- Zusammenarbeit mit Lieferanten und ISPs zur Beschaffung der für den IT-Betrieb erforderlichen Dienstleistungen und Ressourcen

IT Support L2

September 2016 - Oktober 2020

(250-300 Mitarbeiter)

ICC Group

Beirut, Lebanon

Arbeitsstelle war an der American University of Beirut

(5000+ Mitarbeiter)

System Administrator

September 2015 - August 2016

(500-1000 Mitarbeiter)

Rafik Hariri Foundation, DHSS

Beirut, Lebanon

IT Administrator

Oktober 2014 - August 2015

(circa. 50 Mitarbeiter)

Aids and Relief Foundation

Beirut, Lebanon

Kurse und Zertifizierungen

- Ethisches Hacking und Penetrationstests (April 2018)
- MCSA Windows Server 2012 (*Zertifiziert von Microsoft* - März 2015)
- MCSE Exchange Server 2013 (*Zertifiziert von Microsoft* - März 2015)
- Maßgeschneiderter Kundenservice (Dezember 2016)
- A+ Computer-Wartung (Juli 2014)
- CCTV-Installation und -Konfiguration (April 2016)
- Anerkennungsurkunde (für die Unterstützung der WiDS-Veranstaltung 2019 an der AUB)

Fähigkeiten

- Erfahrung mit der Unterstützung von Microsoft Windows OS und MAC OS
- Verwaltung von Windows Server, MS AD, Exchange Admin Center, Teams Admin Center, Azure Active Directory, and Hyper-V-Virtualisierung, SQL Datenbank
- Kenntnisse in allen Microsoft Office-Anwendungen und Office 365, und Lösung ihrer Probleme
- Kenntnisse über Cloud-Speicherplattformen und deren Unterstützung (z. B. OneDrive)
- Fehlerbehebung von Hardware- und Softwareproblemen (Computer, Laptops, Drucker, Audio-/Videosysteme)
- Ausgeprägte Fähigkeiten im Bereich der Kundenbetreuung
- Bereitstellung von professionellem Helpdesk-Support, Vor-Ort-Support, Fernsupport
- Erfahrung mit der Unterstützung von Videokonferenzplattformen (Microsoft Teams, WebEx meetings, Adobe Connect, Zoom)
- Grundkenntnisse in der Python-Programmierung

Sprachen

- Deutsch – Gut (B2-C1)
- English – Fließend
- Arabisch – Muttersprache

Ausbildung

- Rafik Hariri Universität Mechref, Lebanon 2010 – 2013
B.S., Bachelor of Science in Informatik und Kommunikationstechnik
GPA: 83.07 – Mit Auszeichnung

Referenzen

- **Ali Kaafarani** – Leiter eines Unterstützungsteams an der Amerikanischen Universität Beirut
war mein Teamleiter an der AUB
Contact details: Handy +9613985436 – Email: ak102@aub.edu.lb
- **Ghassan Khalife** – Leiter eines Unterstützungsteams an der Amerikanischen Universität Beirut
war mein früherer Teamleiter an der AUB
Kontaktangaben: Handy +9613996752 – Email: gk22@aub.edu.lb
- **Hassan Dika** – Operativer Leiter bei der ICC-Gruppe
Verwaltung des Arbeitsablaufs des ICC-Supportteams an der AUB
Kontaktangaben: Handy +96170663674 – Email: hassan.dika@icc.com.lb
- **Jihad Abou Saleh** – IT Manager bei Rafik Hariri Foundation
war mein IT-Manager
Kontaktangaben: Handy +9613287334