Vladan Penic

IT-Support · 2nd Level · KI-gestützte Analyse und Automatisierung

Dortmund, Deutschland · Remote (MEZ) · ab sofort verfügbar
penici@protonmail.com · github.com/penicius-code
Staatsbürgerschaft: Deutsch

KURZPROFIL

IT-Supporter mit rund eineinhalb Jahren Erfahrung im technischen Support für Privat- und Geschäftskunden des Schweizer Telekommunikationsanbieters Sunrise, davon über ein Jahr im 2nd Level. Stellt Dienste wieder her, führt Fälle bis zur Lösung und dokumentiert sie nachvollziehbar, auf Deutsch und Englisch. Nutzt seit 2023 KI-Assistenten im Arbeitsalltag, heute Claude für Log-Analyse, SQL-Abfragen, Skripte und Dokumentation. Baut eigene Werkzeuge, bei denen jede Änderung gesichert und rückholbar ist.

BERUFSERFAHRUNG IM IT-SUPPORT

Technischer Support, 2nd Level (Advanced Customer Consultant) **2022 – 2024**
Callosseum · im Auftrag der Sunrise UPC GmbH (Schweiz) · Vollzeit

Technischer Support für Privat- und Geschäftskunden (B2C/B2B) von Sunrise und UPC: Internet, TV und Festnetz über Glasfaser (FTTH/FTTB), Kabelnetz (HFC) und VDSL, auch auf Swisscom-Vorleistungsanschlüssen. Arbeitssprachen Deutsch und Englisch.

- Als 1st-Level-Supporter eingestellt und nach fünf Monaten in den 2nd Level übernommen: zuständig für Störungen, die im Erstkontakt nicht lösbar waren, im Durchschnitt 10–15 Fälle pro Schicht.
- Netz- und Provisionierungsstörungen eingegrenzt und behoben, mit Leitungs- und Gerätediagnose aus der Ferne: ACS (TR-069), Huawei iMaster NCE-FAN (Glasfaser), CommScope ServAssure NXT und Spider (Kabelnetz), WSG (Swisscom), Sunrise XIP.
- Fälle in BMC Remedy und im CRM dokumentiert und bis zur Lösung geführt; Abstimmung mit NOC, IT-Teams und dem Außendienst der Netzpartner (Cablex, Swisscom).
- Eskalationen und Beschwerden per Telefon und E-Mail ruhig und lösungsorientiert geklärt; Router-Einrichtung gemeinsam mit Kunden (Bridge-Modus, VoIP).
- Fälle erst nach geprüfter Lösung geschlossen, Dokumentation nach den QA-Vorgaben; Kennzahlen im Team: Erstlösungsquote (FCR) und Kundenzufriedenheit (NPS).
- Eigene Wissenssammlung mit Lösungswegen, Textbausteinen und Checklisten aufgebaut und laufend gepflegt.

AKTUELLE IT-PROJEKTE

Projektmitarbeit IT: Daten, Tests und Automatisierung **2026 – heute**
remote, projektbezogen

- SQL-Abfragen und Datenprüfungen mit KI-Unterstützung entworfen und vor der Verwendung selbst geprüft.
- Software getestet, Fehler reproduziert und als nachvollziehbare Fehlerberichte übergeben.
- Wiederkehrende Aufgaben mit Skripten und KI-gestützten Arbeitsabläufen automatisiert.

Eigene Werkzeuge für Sicherung, Diagnose und Automatisierung **2026 – heute**
privat · PowerShell, Python, Lua, Git · entwickelt mit Claude Code · Anwendungsfall: Erweiterungen für PC-Spiele unter Windows

- Backup- und Rollback-Kits: vor jeder Änderung eine Sicherung mit Prüfsummen (SHA-256), Rückkehr zum letzten funktionierenden Stand mit einem Befehl.
- Systematische Fehlersuche: eigenes Werkzeug, das unter vielen installierten Erweiterungen per Halbierungssuche die fehlerverursachende findet und den Ausgangszustand wiederherstellt.
- Auswertung von Logs, Absturzberichten und Windows-Leistungsaufzeichnungen (WPR/ETW) mit eigenen Analyseskripten; Vorgehen und Ergebnis jeweils dokumentiert.

- Arbeitsweise: jedes KI-Ergebnis wird vor dem Einsatz getestet, jede Änderung versioniert. Quellcode und Dokumentation: github.com/penicius-code (24 öffentliche Repositories).

WERDEGANG IM ÜBERBLICK

seit 2026	IT-Projektmitarbeit und eigene Werkzeuge (siehe „Aktuelle IT-Projekte“).
2026	Selbstständig: Fahrzeugüberführungen im Kundenauftrag über die Plattform Onlogist, mit Übergabeprotokoll und Schadensdokumentation.
2025	Qualifizierung Schutz und Sicherheit (TQ 1), DEKRA Akademie: IHK-Sachkundeprüfung § 34a GewO bestanden. Praktikum im Empfangs- und Sicherheitsdienst bei AGSUS Security; Zeugnis: Aufgaben „zu unserer vollsten Zufriedenheit“ erfüllt.
2022 – 2024	Technischer Support, 2nd Level, für Sunrise (Callosseum): siehe „Berufserfahrung im IT-Support“.
2022	Lagermitarbeiter mit SAP-Dateneingabe und Versanddokumentation, dm-drogerie markt.

IT-KENNTNISSE

Support & Ticketing	2nd-Level-Support, Störungsanalyse, Eskalations- und Beschwerdemanagement, Falldokumentation · BMC Remedy und CRM-Systeme (sehr gut) · Jira und Confluence (Grundkenntnisse)
Analyse & Daten	Log-Analyse (Anwendungs- und Systemlogs, Absturzberichte) · SQL-Abfragen (mit KI-Unterstützung erstellt und selbst geprüft)
Systeme & Netzwerk	Windows 10/11 (sehr gut) · macOS (tägliche Nutzung) · Linux-Kommandozeile (gut: ssh, grep, tail) · TCP/IP, DNS, DHCP, WLAN, VoIP · Glasfaser, DOCSIS, VDSL
Skripte & Automatisierung	PowerShell, Python, Lua (KI-gestützt entwickelt, eigene Projekte) · Git
Zusammenarbeit	Microsoft 365 (Teams, Outlook, Word, Excel) · Citrix
KI-Werkzeuge	Claude und Claude Code (täglich: Analyse, Skripte, Dokumentation) · seit 2023 im Einsatz für technische Recherche und Texte · Ergebnisse werden vor dem Einsatz geprüft

ZERTIFIKATE & WEITERBILDUNG

12/2025	Zertifikat TQ 1 (Fachkraft für Schutz und Sicherheit), DEKRA Akademie
10/2025	Sachkundeprüfung § 34a GewO, IHK zu Dortmund (u. a. Datenschutzrecht, Umgang mit Menschen, Deeskalation)
03/2025	Erste-Hilfe-Ausbildung für betriebliche Ersthelfer
2023	2nd-Level-Schulung Sunrise (ein Monat, beim Wechsel in den 2nd Level)
10/2022 – 11/2022	Produkt- und Technikschulung Sunrise (Internet, TV, Festnetz; 12 Schulungstage)
05/2026	Führungszeugnis ohne Eintragung (Bundesamt für Justiz), liegt vor

AUSBILDUNG

2018 – 2020	Multimedia-Studium, ITS-Hochschule
2011 – 2015	Technisches Diplom, Polytechnische Schule (vierjährige technische Schule; Schwerpunkte CAD, CNC-Technik, Computertechnik, Elektronik)

SPRACHEN

Deutsch C1 · Englisch C1