

# Peter GEHRLEIN

017664620660

[petergehrlein@gmx.de](mailto:petergehrlein@gmx.de) | [linkedin.com/in/peter-gehrlein](https://www.linkedin.com/in/peter-gehrlein)

Am Wolfsgarten 4, 76751 Jockgrim



## Support Spezialist

Erfahrener IT-Support-Experte mit umfassenden Kenntnissen in technischer Analyse, Fehlerbehebung und Beratung. Langjährige Erfahrung im 2nd Level Support zeigte, wie wichtig klare und verständliche Kommunikation mit Kunden und Kollegen ist – insbesondere bei der Vermittlung technischer Lösungen für nicht-technische Anwender. Strukturiertes und lösungsorientiertes Arbeiten mit hohem Maß an Detailgenauigkeit. Durch enge Zusammenarbeit mit Teams und der Fähigkeit, unter Druck effektiv zu handeln, wurden zahlreiche Herausforderungen erfolgreich gemeistert und zur Optimierung interner Abläufe beigetragen.

Analytische Fähigkeiten | Technisches Verständnis | Kommunikationsfähigkeit | Projektmanagement | Fehleranalyse | Teamfähigkeit | Detailgenauigkeit | Kundenbetreuung

## BERUFSERFAHRUNG

### Customer Support Specialist

seit 10/2011

**Uptempo GmbH**, Karlsruhe, hilft Marketingteams, schnell und effizient zu agieren - zu planen, vorauszuplanen, zu investieren und die Effizienz zu steigern.

Übernahme des 2nd Level Supports für Softwareprobleme und Kundenanfragen als Customer Support Specialist. Enge Zusammenarbeit mit Entwicklungs- und Produktmanagement-Teams, um Lösungen zu finden und Kunden bei der Implementierung und Freigabe von Software zu unterstützen. Durchführung von Softwaretests zur Sicherstellung von Qualität und Funktionalität.

- Nutzung des technischen Fachwissens und der Fähigkeit, eng mit verschiedenen Teams zusammenzuarbeiten, um Softwareprobleme schnell und effizient zu lösen.
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch effiziente Lösung kritischer Probleme.
- Vorteile für Unternehmen durch reibungslosen Betrieb, bessere Kundenbindung und geringere Support-Kosten.
- Durchführung genauer Tests und enge Zusammenarbeit mit den Entwicklern, um eine hohe Qualität der Softwareprodukte zu gewährleisten.
- Reduzierung des Risikos von Kundenreklamationen und Nachbesserungen sowie Effizienzsteigerung durch Fehlervermeidung vor Auslieferung.
- Klare und verständliche Kommunikation komplexer technischer Sachverhalte, unabhängig vom technischen Hintergrund der Gesprächspartner.
- Förderung schneller und effizienter Problemlösungen und Beitrag zur langfristigen Kundenzufriedenheit.

### Content-Manager

06/2010-12/2010

**Become Europe GmbH**, Karlsruhe, ist einer der führenden Anbieter von Preisvergleichstechnologien und Betreiber von Preisvergleichsportalen in Europa.

Verantwortlich für die Integration und Korrektheit von Bestands- und Neukundendaten in die Preisvergleichssoftware als Content Manager.

- Schnelle und effiziente Integration von Kundendaten, Verbesserung der Systemleistung und der Kundenzufriedenheit.

### IT-Mitarbeiter

12/2005 - 07/2006

**Bentz u. Brecht Netzwerksysteme**, Bellheim

Verantwortlich für die Wartung von EDV-Anlagen, Kommunikationsanlagen und Datennetzen sowie für alle damit zusammenhängenden Tätigkeiten. Unterstützung von Privatkunden vor Ort oder per Fernwartung.

- Sicherstellung einer stabilen und effizienten IT-Infrastruktur zur Unterstützung kritischer Geschäftsprozesse.
- Minimierung von Ausfallzeiten und Gewährleistung eines reibungslosen Betriebs für die Kunden.
- Langfristige Senkung der IT-Kosten und Erhöhung der Betriebssicherheit für Kunden.
- Klare und verständliche Kommunikation für nicht-technische Anwender.
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch verständliche Kommunikation.

#### **IT-Praktikant**

**09/2003 - 08/2004**

**DaimlerChrysler AG, Wörth am Rhein**

#### **BILDUNG**

**Informatik Assistent Fachrichtung Systemintegration, Berufsfachschule, Bad Bergzabern 08/2001 - 07/2003**

**Wirtschaftsinformatik, Hochschule, Ludwigshafen, FH Ludwigshafen**

**07/2007 - 06/2010**

**Mittlere Reife, Haupt/ Realschule Römerbad, Rheinzabern**

**08/2000 - 06/2001**

#### **TRAININGS**

- PSDM Training bei Kepner Tregoe

#### **KENNTNISSE**

- Windows Systeme, MS Office Produkte, Jira, Salesforce, Zendesk, HTML, VBA, XML, Grundkenntnisse in Programmiersprachen
- Deutsch (Muttersprache), Englisch (gut)

#### **WEITERE TÄTIGKEITEN**

- Deutsche Post AG, Nebenjob als Paketzusteller
- Siemens AG, Helfertätigkeit im Prüffeld

#### **EHRENAMT und INTERESSEN**

- Jugendleiter im Schützenverein Diana Jockgrim
- Trainer im E-Kader des Pfälzischen Sportschützenbundes
- Sportschießen (2. Bundesliga, Deutscher Meister 2013), Snowboarden, Sport aller Art