MARK EUMIR TURINGAN

IT-Projekt- und Desktop-Support

Kassel, Deutschland | +49 176 83420629 | markeumir.turingan@gmail.com
LinkedIn: linkedin.com/in/markeumir | GitHub: github.com/markeumir
App-Portfolio: markeumir.github.io/MiRo-Digital-Tools-Apps/site-index.html

BERUFLICHES PROFIL

IT-Fachmann mit über 15 Jahren Berufserfahrung im IT-Support, Desktop-Support und IT-Betrieb internationaler Unternehmen. Erfahrung in der Anwender- und Führungskräftebetreuung, in der Umsetzung von IT-Projekten, im Incident Management, in der Gerätebereitstellung und Systemadministration. Vertraut mit lokalen und cloudbasierten IT-Diensten, ITSM-Prozessen sowie bereichsübergreifender Zusammenarbeit auf den Philippinen, in Singapur und Malaysia. ITIL-zertifiziert mit einem Bachelorabschluss in Elektronik und Kommunikationstechnik.

TECHNISCHE KENNTNISSE

- Unternehmens-IT: Microsoft 365, Active Directory, Exchange Online, SCCM, MDM, Windows-Netzwerke
- Endgeräte und Support: Windows, macOS, Gerätebereitstellung, Fehleranalyse, ITSM/Freshservice
- IT-Betrieb: Incident-Eskalation, Benutzerverwaltung, Remote-/Vor-Ort-Support, IT-Projektkoordination
- Eigene technische Projekte: Linux, Docker, GitHub, Cloudflare, Android-/Webtests, Deployment und Release-Prüfung

BERUFSERFAHRUNG

IT Operations Project Engineer

Trustwave Philippines Inc. | Makati City, Philippinen | Juni 2023 - März 2024

- Mitarbeit beim Aufbau von IT-Systemen und Anwendungen sowie bei der Betreuung lokaler Dienste und Cloud-Infrastrukturen.
- Abstimmung mit Dienstleistern, Stakeholdern und internen Teams zur termingerechten IT-Projektumsetzung.
- Unterstützung bei kritischen und eskalierten Anwenderproblemen; Koordination bereichsübergreifender Projektaufgaben.

IT Support Engineer

Trustwave Private Limited | Singapur | Mai 2020 - Juni 2023

- Analyse und Behebung von Hard-/Software-, Netzwerk- und Sicherheitsproblemen im Remote- und Vor-Ort-Support.
- Installation, Konfiguration und Wartung von PCs, Laptops, Druckern und Peripheriegeräten.
- Zusammenarbeit mit IT-Teams bei technischen Initiativen und der Verbesserung des Anwendersupports.

Top Management Executive Support and Desktop Support Engineer

NCS Private Limited (Singtel Group) | Singapur | Januar 2018 - Mai 2020

- Technische Betreuung von Führungskräften und Mitarbeitenden, einschließlich mobiler Endgeräte.
- Verteilung und Verwaltung von Softwareupdates, Patches und Backups für Endgeräte.
- Erfassung und Pflege von IT-Geräten und Beständen über den gesamten Lebenszyklus.

BERUFSERFAHRUNG

IT Subject Matter Expert (SME)

Global Enterprise International Malaysia (später von Infosys übernommen) | Petaling Jaya, Selangor, Malaysia | Juni 2016 - Dezember 2017

- Analyse komplexer technischer Probleme und fachliche Beratung bei schwierigen Supportfällen.
- Erstellung und Pflege von Wissensdatenbankartikeln, Workarounds und dauerhaften Lösungen.
- Schulung von ServiceDesk-Kollegen und Zusammenarbeit mit IT-Teams zur Prozessverbesserung.

IT ServiceDesk Analyst

Global Enterprise International Malaysia | Petaling Jaya, Selangor, Malaysia | Dezember 2014 - Juni 2016

- Technischer Anwendersupport an mehreren Standorten bei Hard-, Software- und Netzwerkproblemen.
- Erfassung und Bearbeitung von Serviceanfragen und Incidents im Ticketsystem gemäß SLA.

EIGENE TECHNOLOGIEPROJEKTE

MiRo Digital Tools | Private, KI-gestützte Technologieprojekte (laufend)

- Anforderungen definiert, Funktionen geplant und die KI-gestützte Umsetzung von Android-Apps, Web-Tools und Offline-/LAN-Anwendungen begleitet.
- Eigenständig Fehleranalysen, Gerätetests, Qualitätssicherung, Dokumentation, Updates und Release-Prüfungen durchgeführt.
- Eigene Linux-/Docker-Dienste sowie GitHub-/Cloudflare-Deployments betreut.
- Projektbeispiele: MiRo BINGO und MiRo TV Edition. Boggles - MiRo Edition und Millionaires Game - MiRo Edition befinden sich noch in Entwicklung.

AUSGEWÄHLTE ERFOLGE

- Als IT-Helpdesk-OIC-Supervisor bei SGS Gulf Ltd. eingesetzt und dabei Führungs- und Teamkoordinationserfahrung gesammelt.
- Bei GEIM zum ServiceDesk SME aufgestiegen, Wissen dokumentiert und Kollegen geschult; später Betreuung von Führungskräften bei Singtel/NCS.

STUDIUM

Bachelor of Science in Electronics & Communications Engineering (BSECE) | Polytechnic University of the Philippines, Sta. Mesa, Manila | Juni 1999 - April 2004

ZERTIFIZIERUNG

ITIL-zertifiziert

SPRACHKENNTNISSE

Filipino / Tagalog (Muttersprache) | Englisch (fortgeschritten) | Deutsch (Grundkenntnisse; im Aufbau)