

BERUFLICHES PROFIL

Erfahrener IT-Spezialist mit über 15 Jahren Berufspraxis im IT-Support, Desktop-Support und IT-Betrieb internationaler Unternehmen. Schwerpunkte sind Anwenderbetreuung, Systemadministration und die Umsetzung von IT-Projekten mit sicheren, zuverlässigen Lösungen.

Fundierte Erfahrung mit lokalen und cloudbasierten IT-Umgebungen, darunter Microsoft 365, Active Directory, Exchange Online, Windows-Netzwerke, SCCM und macOS. Vertraut mit Incident Management, Gerätebereitstellung, Benutzerverwaltung, Mobile Device Management (MDM) und ITSM mit Freshservice.

Erfahrung in der Betreuung von Führungskräften, in bereichsübergreifenden IT-Initiativen und als technische Ansprechperson (SME) in internationalen Teams auf den Philippinen, in Singapur und Malaysia.

ITIL-zertifiziert mit einem Bachelorabschluss in Elektronik und Kommunikationstechnik. Verbindet technisches Fachwissen, Serviceorientierung und Einfühlungsvermögen mit Projektkoordination und Teamarbeit.

MARK EUMIR TURINGAN

IT-Projekt- und Desktop-Support

STUDIUM

Hochschule: Polytechnic University of the Philippines
Ort: Sta. Mesa, Manila, Philippinen
Studiengang: Bachelor of Science, Electronics & Communications Engineering (BSECE)
Zeitraum: Juni 1999 - April 2004

BERUFSERFAHRUNG

Unternehmen: Trustwave Philippines Inc.
Branche: Cybersicherheit und Managed Security Services
Standort: Makati City, Philippinen
Position: IT Operations Project Engineer
Zeitraum: 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 effizienten Projektumsetzung.
- Unterstützung des End-User-Supports bei komplexen und eskalierten Störungen.
- Leitung bereichsübergreifender Teams bei der termingerechten Umsetzung von IT-Projekten.

Unternehmen: Trustwave Private Limited
Branche: Cybersicherheit und Managed Security Services
Standort: Singapur
Position: IT Support Engineer
Zeitraum: Mai 2020 - Juni 2023

- Analyse und Behebung von Hard- und Softwareproblemen bei Mitarbeitenden.
- Installation, Konfiguration und Wartung von PCs, Laptops, Druckern und Peripheriegeräten.
- Remote- und Vor-Ort-Support für Netzwerke, Verbindungen und Sicherheitsfragen.
- Zusammenarbeit mit verschiedenen IT-Teams bei Projekten und zur Verbesserung des Anwendersupports.

PERSÖNLICHE DATEN & KONTAKT

GEBURTSDATUM:
14. August 1982

STAATSANGEHÖRIGKEIT:
Philippinisch

ADRESSE:
Schanzenstraße 32 (2.0 G)
34130 Kassel
Hessen, Deutschland

LinkedIn:
linkedin.com/in/markeumir

TELEFON:
(+49) 17683420629 (Hauptnummer)
(+63) 9166221258 (weitere Nummer)

E-MAIL:
markeumir.turingan@gmail.com
tomkats14@gmail.com

PORTFOLIO & GITHUB

MiRo Digital Tools - private Projekte App-Portfolio:
markeumir.github.io/MiRo-Digital-Tools-Apps/site-index.html
GitHub: github.com/markeumir

SPRACHEN

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

TECHNISCHE KENNTNISSE

Unternehmens-IT
Microsoft 365, Active Directory
Exchange Online, SCCM, MDM
Windows, macOS, ITSM / Freshservice

Eigene Systeme
Linux, Docker und Heimserver-Dienste
GitHub- und Cloudflare-Deployments
Android-/Webtests und Release-Prüfung
KI-gestützte Projektumsetzung

BERUFSERFAHRUNG

Unternehmen: NCS Private Limited (Singtel Group)
Branche: IT-Dienstleistungen und IT-Beratung
Standort: Singapur
Position: Top Management Executive Support and Desktop Support Engineer
Zeitraum: Januar 2018 - Mai 2020

- Technischer Support für Führungskräfte und Mitarbeitende; Behebung von Hard- und Softwareproblemen auf mobilen Endgeräten.
- Bereitstellung und Verwaltung von Softwareupdates, Patches und Backups auf Endgeräten.
- Dokumentation und Verwaltung von IT-Geräten und Beständen über den gesamten Lebenszyklus.

Unternehmen: Global Enterprise International Malaysia (von Infosys übernommen)
Branche: IT-Beratung und Outsourcing
Standort: Petaling Jaya, Selangor, Malaysia
Position: IT Subject Matter Expert (SME)
Zeitraum: Juni 2016 - Dezember 2017

- Analyse komplexer technischer Probleme und fachliche Beratung zu schwierigen Supportfällen.
- Pflege der Wissensdatenbank mit Workarounds und dauerhaften Lösungen.
- Zusammenarbeit mit IT-Teams zur Lösungsentwicklung und Prozessverbesserung.
- Schulung von ServiceDesk-Mitarbeitenden und zentrale Ansprechperson für technische Fragestellungen.

Position: IT ServiceDesk Analyst
Zeitraum: Dezember 2014 - Juni 2016

- Technischer Endanwendersupport an mehreren Standorten.
- Erfassung und Bearbeitung von Anfragen und Incidents im Ticketsystem gemäß SLA.
- Zusammenarbeit mit IT-Teams bei Netzwerk-, Software- und Hardwareproblemen.

ERFOLGE

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

EIGENE TECHNOLOGIEPROJEKTE

MiRo Digital Tools - private, KI-gestützte Projekte

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