

KHALIL KADRI

Technical Support Engineer | Application Support | SAP | Microsoft 365

@ khalilkadri023@gmail.com

+43 681 815 549 67

Ariana, Tunesien

KhalilKadri98

Portfolio



PROFIL

Technischer Support Engineer mit über fünf Jahren Erfahrung in der Betreuung von Enterprise-Anwendungen, SAP-Systemen und webbasierten Lösungen. Spezialisiert auf L2/L3-Support, Incident-Management, Root-Cause-Analyse sowie die Fehlerdiagnose komplexer Software- und Systemlandschaften.

Durch meinen Hintergrund als Full-Stack-Softwareentwickler verfüge ich über fundierte Kenntnisse in JavaScript, Node.js, React, Laravel, SQL und REST-APIs. Dadurch kann ich Produktionsprobleme effizient analysieren, Log-Dateien auswerten, Fehler reproduzieren und gemeinsam mit Entwicklungsteams nachhaltige Lösungen implementieren.

Analytisches Denken, ausgeprägte Kundenorientierung und strukturierte Problemlösung zeichnen meine Arbeitsweise aus.

BERUFSERFAHRUNG

Technical Support Engineer (L2/L3)

DXC Technology

📅 seit April 2025

📍 Tunesien

- Bereitstellung von technischem L2/L3-Support für deutschsprachige Enterprise-Kunden unter Einhaltung definierter SLA-Vorgaben.
- Analyse, Priorisierung und Bearbeitung komplexer Incidents sowie Durchführung von Root-Cause-Analysen.
- Fehleranalyse in SAP S/4HANA, SAP GUI und SAP Business Client einschließlich RFC-Kommunikation, Berechtigungen und Benutzerverwaltung.
- Zusammenarbeit mit ABAP-Entwicklern zur Reproduktion von Softwarefehlern, Validierung von Korrekturen und Unterstützung von Releases.
- Analyse von Systemprotokollen sowie Durchführung funktionaler Tests zur Fehleridentifikation und Qualitätssicherung.
- Unterstützung bei SQL-gestützten Analysen sowie der Untersuchung von Daten- und Schnittstellenproblemen.
- Erstellung technischer Dokumentationen, Knowledge-Base-Artikel und Troubleshooting-Guides.
- Schulung neuer Support Engineers hinsichtlich Ticketbearbeitung, Fehleranalyse und Supportprozessen.
- Direkte Kommunikation mit deutschsprachigen Kunden sowie Koordination der Problemlösung mit internen Fachabteilungen.

Software Entwickler (Freelance)

Upwork

📅 ab November 2022

📍 Remote

- Entwicklung individueller Webanwendungen mit React, Node.js, Laravel und REST-APIs.
- Integration externer APIs sowie Implementierung skalierbarer Backend-Lösungen.
- Containerisierung und Deployment von Anwendungen mit Docker.
- Analyse und Behebung technischer Probleme in produktiven Webanwendungen.

SOFT SKILLS

- Kommunikation
- Kundenorientierung
- Problemlösung
- Analytisches Denken
- Teamarbeit
- Organisation
- Eigenverantwortung
- Lernbereitschaft

TECHNOLOGIEN

• 🛠 Technical Support

- L2/L3 Support
- Incident Management
- Problem Management
- Root Cause Analysis
- SLA Management
- Troubleshooting
- Remote Support
- Ticketing
- Dokumentation

• 🏢 SAP

- SAP S/4HANA
- SAP GUI
- SAP Business Client
- ABAP
- RFC
- Berechtigungen

• 🏠 Microsoft

- Microsoft 365
- Active Directory
- Entra ID
- Intune
- Exchange Online
- Outlook
- Teams
- SharePoint
- OneDrive

• 🏗 Infrastructure

- Windows
- Linux
- VPN
- DNS
- TCP/IP
- SSH
- Docker
- Kubernetes

• 🗄 Databases

- SQL
- Oracle
- MySQL
- MariaDB
- MongoDB

• </> Development

- JavaScript
- TypeScript
- Node.js
- React
- PHP
- Laravel
- REST APIs
- Postman

• 🛠 Tools

- Git
- GitHub
- CI/CD
- Jira
- Agile
- Monitoring
- Testing
- Knowledge Base

SOFT SKILLS

HYL Elektrobau GMBH

- Planung und Koordination eines Softwareprojekts im Bereich Energieprognose.
- Abstimmung zwischen Entwicklungsteam und Stakeholdern.
- Priorisierung von Anforderungen sowie Qualitätssicherung der Releases.

Panosch Media

- Entwicklung und Wartung moderner Webanwendungen.
- Analyse und Behebung technischer Fehler sowie Performanceoptimierung.
- Durchführung von Softwaretests und Code Reviews.

STMicroelectronics

- Entwicklung und Wartung von REST-APIs und Backend-Komponenten.
- Implementierung datenbankgestützter Anwendungen mit SQL.
- Zusammenarbeit in einem agilen Entwicklerteam sowie Unterstützung bei Softwaretests.

B.Sc. in Informatik

📅 September 2018 – June 2021

Deutsch



Englisch

