

Lebenslauf Sabine Ratcliffe

Name : Sabine Ratcliffe
lediger Name Müller

Adresse : Buckstrasse 26 B
5304 Endingen

Telefon : 056 / 242 12 09
078 / 763 38 00

Geburtsdatum : 02. Dezember 1973

eMail Adresse : swissmiss163@hotmail.com



Lehre

Aug 1991 – Aug 1993 Lehre als Büroangestellte

Weitere Ausbildung

Nov 1995 Microsoft Word 6.0 Macro Programming
Apr 1997 Windows NT 4.0 Core Technologies Support
Aug 1997 – Oct 1997 Schweizerisches Informatik Zertifikat
Aug 2000 TOFEL Test (Testen der englischen Sprache
als Fremdsprache)

Berufliche Erfahrung

2002 – 2004 Unilever, Global Infrastructure Organization European Services (GIO-ES), Ewloe, North Wales, Grossbritannien

- Service Centre Analyst im deutschsprachigen Team
- 1st und 2nd Line Unterstützung für Betriebssysteme wie XP, NT, Novell, Citrix etc
- 1st und 2nd Line Unterstützung diverser Applikationen (ca. 7'500 verschiedene Applikationen)
- Erstellen von Supportdokumenten und Übersetzung dieser Dokumente
- Service Centre Customer Contact für alle Unilever Standorte in der Schweiz
- Besuche und Hilfestellung der Standorte in der Schweiz bei der Übernahme
- Pflege von Informationen bezüglich Unilever Standorte Schweiz in einer webbasierendem Software für das ganze GIO-ES
- Enger Kontakt mit Customer Relation Manager (CRM) und Unilever Kunden in der Schweiz
- Einbindung (inkl. Lösungsfindung) von Esklationen für die Schweiz

2002 IBM (UK) Ltd, Sale, Cheshire, England

- Technische Analyse von Problemen
- 1st and 2nd Line Unterstützung für Lotus SmartSuite Produkte

- 2000 – 2001 ABB Immobilien Ltd, Baden, Switzerland
- Verantwortung für PC Support innerhalb des Teams
 - Einkauf und Beschaffung über SAP R/3
 - Verantwortung über Projektbuchhaltung in SAP R/3
 - Diverse Korrespondenz in Deutsch und Englisch
 - Vorbereiten von Präsentationen
 - Koordinieren von Teamterminen
- 1999 – 2000 Freiwillig, unbezahlte Mission für die Kirche Jesu Christi der heiligen der letzten Tage in Salt Lake City, Utah and Louisville, Kentucky, USA
- 1998 – 1999 Compaq Computers, Baden, Switzerland
PC Supporterin im Outsourcing Projekt für ABB Turbo Systems AG
- Mithilfe bei 2nd Level Support
 - 1st Level Support
 - Aushilfe am Helpdesk
 - Request Datenbank führen, überprüfen, erledigen und wo nötig Anforderungen an andere Teammitglieder weiterleiten
- 1998 – 1999 Digital Equipment Corporation, Baden, Switzerland (wurde verkauft an Compaq)
PC Supporterin im Outsourcing Projekt für ABB Turbo Systems AG
- 1st Level Unterstützung
 - Führung des Helpdesks
 - Helfen bei NT 4.0 Transition (PC Aufrüsten, PC neu Aufsetzen, PC Austauschen etc)
- 1996 – 1998 ABB PTI Ltd, Baden, Switzerland (wurde verkauft an DEC)
PC Supporterin im Outsourcing Projekt für ABB Turbo Systems AG
- In Betriebnahme und Führung von Helpdesk
 - Mithilfe von Antragsdatenbank erstellen
- 1993 – 1996 ABB Informatik, Baden, Switzerland
- Sekretärin im Qualitätsmanagement Büro
 - Assistenz beim Erstellen von offiziellen Standard Handbuch für ISO 9001/14001
 - System Analytik

Sprachen

Schweizer Deutsch	Muttersprache
Deutsch	Fließend in Wort und Schrift
Englisch	Fließend, gute Kenntniss mündlich wie auch schriftlich nach 18 monatigem Aufenthalt in der USA und 3 Jahren in Grossbritannien
Französisch	Grundkenntnisse

Wissen von Computer Applikationen

MS Excel, MS Outlook, MS PowerPoint, MS Word, MS Access, Lotus Notes, Lotus 1-2-3, Lotus Approach, Lotus Freelance, Lotus Organizer, Lotus Wordpro, SAP R/3, ABC Flowchart, Windows XP, Windows NT, Windows 2000, Windows ME, Windows 98, Windows 95, Aztec, Novell, Citrix Thin Client

Weiterbildungskurse

1993 Lehrlingsabschluss Zertifikat für Büroangestellte
1993 Lehrlingszeugnisse von Lehrlingsschule über zwei Jahre
1993 Arbeitszeugnis von ABB Konzern
1993 Lehrlingszeugnis von Arbeitstelle über zwei Jahre
1995 MS Winword 6.0 Macro Programmierungszertifikat von Digicomp AG
1997 Zertifikat Supporting Microsoft Windows NT 4.0 Core Technologies - von Global Knowledge Network (Switzerland) Ltd (ehemalig DEC)
1998 Eidgenössisch Zertifizierter MS Office Anwender
1999 Arbeitszeugnis von DEC Digital Equipment Corporation AG
2000 TOEFL – Testergebnis (Test of English as a Foreign Language)
2001 Arbeitszeugnis von ABB Immobilien AG
2004 Arbeitszeugnis von Unilever GIO-ES

Referenzen

John Rosenbrook
GIO European Services
CRM für CH, AT und BRD
Unity House, St. David's Park
Ewloe, Deeside
Flintshire
CH5 3XT

john.rosenbrook@unilever.com

Sylvia Zahn
GIO European Services
Teamleiterin deutschsprechender Desk
Unity House, St. David's Park
Ewloe, Deeside
Flintshire
CH5 3XT

sylvia.zahn@unilever.com