Robert Heinen

Product Owner Microsoft 365 & Senior IT Operations

WEB: robertheinen.de **MAIL:** mail@robertheinen.de **MATRIX:** @oldcautes:matrix.org

PGP: 303A E3D0 7E39 1D8D 3B8B 6459 98C9 ABC9 17A1 6C0D

PROFIL & FOKUS

Product Owner und Systemadministrator mit über 15 Jahren praktischer IT-Erfahrung: Von hardwarenaher Reparatur, Systembau und Netzwerkbetrieb bis zur strategischen Verantwortung für unternehmensweite Microsoft 365 Plattformen. Spezialisiert auf die Verzahnung von Fachbereichsanforderungen, Identity Governance, Cloud-Sicherheit und skalierbare Automatisierung moderner Arbeitsplatzinfrastrukturen.

BERUFLICHER WERDEGANG (AUSZUG)

Product Owner Microsoft 365 · **Forvis Mazars GmbH & Co. KG** 2025 – Heute

- Strategische Weiterentwicklung, Governance und Betrieb der konzernweiten Microsoft-365-Plattform.
- Steuerung von Sicherheits- und Automatisierungsinitiativen (Teams, Entra ID, Power Platform, Copilot).
- Zentrales Bindeglied zwischen Fachbereichen, Informationssicherheit und globalen Plattformteams.
- Entwicklung moderner Kollaborationsstandards sowie Begleitung nachhaltiger Cloud-Einführungsprozesse.

Senior Administrator Microsoft 365 · **Forvis Mazars GmbH & Co. KG** 2023 – 2025

- Administration und Konsolidierung hybrider sowie globaler Microsoft-365-Tenant-Umgebungen.
- Betriebsverantwortung für Exchange Online, Teams, Intune und Modern Device Management.
- Prozessautomatisierung per PowerShell und Standardisierung von Provisionierungs- und Bereitstellungsabläufen.
- Second- und Third-Level-Troubleshooting in Identitäts-, Zugriffsschutz- und Kollaborationsszenarien.

IT-Service Techniker & Client Operations · **Dresden-IT GmbH** 2019 – 2023

- Betreuung und Entstörung heterogener Client- und Server-Infrastrukturen für mittelständische Kunden.
- Rollout und Workplace Management via Microsoft Intune, Windows Autopilot und GPOs.
- Verwaltung und Betrieb von Backup- und Sicherheitsinfrastrukturen (AvePoint Cloud Backup, ESET, McAfee).
- Fachliche Betreuung und Mentoring von Auszubildenden und Umschülern im IT-Servicebetrieb.

FRÜHERE STATIONEN

ZEITRAUM	ROLLE & ORGANISATION	SCHWERPUNKTE
2018 – 2019	**ServiceDesk / Hotline** Dresden-IT GmbH	Incident Management im ITIL-Framework, First-/Second-Level-Support, Ticket-Routing.
2014 – 2016	**Filialleiter / Technischer Leiter** playIT Computer Freital	Werkstattleitung, Reparaturen auf Bauteilebene, B2B/B2C-Systemberatung und Vertrieb.
2012 – 2015	**Mitgründer & Verlagsleitung** Verlags Text & Dialog GbR	Digitale Publikationsworkflows, Typografie, technischer Satz und Prozessorganisation.
2009 – 2014	**Technik & Systembau** playIT Computer Dresden	Konfiguration von PC- und Server-Hardware, RMA-Abwicklung, Diagnose und Testing.

ZERTIFIZIERUNGEN & WEITERBILDUNG

JAHR	QUALIFIKATION / ZERTIFIKAT	AUSSTELLENDE ORGANISATION
2025	**ITIL® 4 Foundation in IT Service Management**	PeopleCert
2024	**Course AZ-040T00-A: Automating Administration with PowerShell**	Microsoft Official Courseware
2023	**Course AZ-104T00-A: Microsoft Azure Administrator**	Microsoft Official Courseware
2022	**Mentor-Mentee-Kommunikation**	Betriebliche Weiterbildung & Führungskräftecoaching

AUSBILDUNG & STUDIUM

ZEITRAUM	ABSCHLUSS / FACHBEREICH	AUSBILDUNGSSTÄTTE
2021 – 2022	**Betriebsinformatiker (VWA)** (berufsbegleitend)	Sächsische Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie, Dresden
2016 – 2018	**IT-Systemelektroniker (IHK)** (Umschulung)	media project academy GmbH, Dresden
2004 – 2014	**Medieninformatik & Philosophie** (Studium)	Technische Universität Dresden
2000 – 2003	**Allgemeine Hochschulreife**	BSZ Wirtschaftsgymnasium Meißen

KOMPETENZMATRIX & WERKZEUGE

CLOUD, M365 & IDENTITY

Microsoft 365 · Entra ID · Microsoft Intune · Autopilot · Exchange Online · Teams · Conditional Access · Power Platform · AvePoint Cloud Backup

INFRASTRUKTUR & SYSTEME

Windows Server · Active Directory (GPO) · PowerShell Scripting · Netzwerktechnik (802.1X, RADIUS) · UniFi OS · Unraid Appliance · macOS & Linux (openSUSE/CentOS)

METHODEN & FÜHRUNG

Product Ownership · Agiles Arbeiten · ITIL 4 Service Management · Mentoring & Wissensvermittlung · IT-Governance & Compliance

INTERESSEN & ORGANISATION

Generative KI (LLMs & Audio) · Obsidian & PKM · Markdown & Typografie · Gesellschaft für Informatik (GI) · Analoge Schreibgeräte