



# Holger Kappes

IT MANAGEMENT/SENIOR SUPPORT & SYSADMIN PRO

## Persönliche Angaben

### Adresse

Oetwil a.d. Limmat  
Schweiz

### Telefon

+41762644404

### E-Mail

hk@k-it.pro

## Links

[LinkedIn](#)

[XING](#)

## Fähigkeiten

IT Teamlead / Management

VIP Customer Service / Support

Systemadministration

Windows Clients/Server

Microsoft Office (technisch)

Active Directory

Cloud Computing

## Sprachen

Deutsch



English



Italian



Portuguese



## Profil

Profi mit Schwerpunkt IT Management, 3rd/VIP IT-Support, Applikationssupport, Systemadministration und Migrationen. Windows Client Engineering.

Erfahrung, Zuverlässigkeit, Analysefähigkeit, Führungskompetenz, Leistungsorientierung, Effizienz, Konsolidierung und (Re-)Organisation und Pragmatismus sind meine Stärken.

## Berufserfahrung

### IT Servicedesk Manager ad. Int., Bank

Dez 2022 – Mär 2023 Vaduz

Konsolidierung und Reorganisation des intl. IT-Servicedesk. Problemanalyse und Auswertungen. Ergreifen der notwendigen Massnahmen. Mitarbeitergespräche und -Trainings, Motivationsförderung.

Windows Cloud Umgebung, M365, Jira, Avaloq, HypArchiv, Omada.

### SysAdm & Windows Client Engineering SCCM/AD/O365, Hornbach Zentrale

Feb 2022 – Nov 2022 Bornheim

Komplettes Windows Client, AD, App, O365, Fileserver Management. Migration und verteilen v. Upgrades via SCCM, Changemanagement, 3rd Level Support der Windows Clients und Infrastruktur im Bereich SCCM, AD, Printserver, O365, tw. Netzwerk. Lead in Migrationsmonitoring. Mastercases. Intl. Konzern mit ca. 13.000 Anwendern.

### Systemadmin & Migration (Freelance), SAS Automotive / Faurecia

Nov 2020 – Jan 2022 Karlsruhe

Systemadministration, Migration/Integration zweier Infrastrukturen in eine globale.

IT Headquarter, Support der Sysadmins und VIPs der globalen Standorte. Domänen-Fileserver- Netzwerk-Admin (Enterprise). Active Directory, Microsoft 365, Azure, Teams, VPN.

### Projektassistenz & VIP Support (Freelance), Exyte Group

Sep 2020 – Okt 2020 Stuttgart

VIP Support alle Level in Windows Azure Umgebung. Betriebssystem, Hardware, Software, Peripherie. Projektassistenz bei Umzug und Migration des kompletten Managements. Projektassistenz, Beraterfunktion d. Global Head of Operations zur Optimierung der Deployment- und Supportstruktur. Global Player.



## Diverse Lehrgänge

Aug 2020 – Dez 2020  Karlsruhe

Kurs f. Powershell.

Erweiterung der Azure-Knowledge.

## Eigene Kunden / Projekte (Selbständig)

Mär 2020 – Aug 2020  Karlsruhe

Corona Lockdown.

Planung, Kalkulation, Beschaffung und Installation der kompletten IT/DV, inkl. Netzwerk, Backup, Security & Cloud für mehrere KMU-Kunden.

Erstellung mehrerer Kundenwebseiten auf Basis Wordpress.

## 2nd/3rd Level Support / Problem Management (Freelance), Staatsbehörde

Nov 2019 – Feb 2020  München

2nd/3rd Level Support. Member des Kompetenz-Teams/Clearing Boards/Problem- und Eskalations-Management, stellv. Teamlead. Erweiterter Support während und nach der Migration der kompletten Umgebung inkl. Server von W7 auf W10 in einer sehr sensiblen Hochsicherheitsumgebung mit extremen SLA von 3-8 Stunden Lösungszeit. Windows 10 Clients, Server 2008 - 2016, SCCM, DHCP, AD, Exchange, Cisco Prime Infrastructure, Cisco Switches, Citrix, Office 365 sowie spezielle Applikationen. Pflege der KB und Docs. 17.000+ User

## WebDesign & Social Communities (Selbständig)

Feb 2018 – Okt 2020  Karlsruhe

IT-Service Hardware/Software für Kleingewerbe und KMU. Vollständige IT-Migration und Cloudeinbindung eines KMU. Erstellung von Webseiten für Gewerbetunden auf Basis von WordPress. Aufbau v. Social Communities mit XenForo, IPS-Suite. Managing mehrerer Webserver mittels PLESK 17.x. Trainings SCCM / Active Directory / Sharepoint / Office 365 / Exchange Online zur Wiederauffrischung.

## Aufenthalt Asien

Aug 2015 – Jan 2018  Hua Hin / Thailand

Funktion: freiberuflich / selbständig

Aufbau und Betrieb verschiedener Webportale auf Basis von WordPress, XenForo, IPS-Suite, WoltLab Suite etc., Managing mehrerer Webserver mittels PLESK 12.x - 17.x. Betrieb eines Städteportals, Directory, Advertising, Social Community, Routenplanung. IT-Service Hardware/Software sowie IT-Schulungen für die Portalkunden aus der Tourismusbranche (Hotels, Agenturen), Übersetzungen v. Webseiten Englisch-Deutsch. Diverse Trainings im Selbststudium zur Berufsunterstützung.

## Sabbatical

Mai 2014 – Mai 2015

Reisen um die Welt, vor allem Asien und Südamerika. Diverse Trainings zur Berufsunterstützung. Fremdsprachentraining und Umgang mit verschiedenen Kulturen und Mentalitäten.

## VIP Support, Administration & Management (Freelance), Sulzer AG - Konzernzentrale

Jun 2013 – Apr 2014  Winterthur / CH

Alle Level Senior VIP Support der Konzernleitung. Stellv. IT-Support Leader. Admin, Management, Organisation, Überwachung und Support der IT Infrastruktur. SCCM, Imaging und Virtualisierung, Active Directory. 10.000+ User weltweit.

## EU Zentrale in Zürich (Freelance), Novelis AG - EU Headquarter

Aug 2012 – Mai 2013  Küsnacht / CH

Senior Administrator stellv. IT Manager

Management, Organisation und Überwachung und Support der IT Infrastruktur in der EU sowie Nordafrika und Nahost. Asset-Management, Active Directory, SCCM, Imaging und Virtualisierung. 2nd & 3rd Level. VIP Support der Konzernleitung.

## Migrationsüberwachung / Support (Freelance), Credit Suisse AG

Okt 2011 – Jul 2012  Zürich / CH

Migration Tool Support. Management, Organisation und Überwachung der Migrationen auf Windows 7. Delegation und Training der Techniker und Floorwalker, Problemanalyse und Solution über Scripting und verschiedene bankinterne Migrationstools, Asset-Management.

Supportlevel: 2nd /3rd. Damals weltweit grösstes WIN 7 Projekt mit 96.000+ Arbeitsplätzen international.

## Managing User Acceptance Tests (Freelance), Roche AG

Aug 2010 – Jul 2011  Basel / CH

Management, Organisation und Durchführung von UAT's im Rahmen der Migration auf Windows 7. Delegation und Zuweisung der Problemanalyse an die verschiedenen, im Prozess involvierten Teams. Virtualisierung der Testumgebungen mit VMware vSphere ESX. Weltweit eine der grössten WIN 7 Migrationen mit 85.000+ Arbeitsplätzen international.

## IT Manager, Interfiducia AG

Aug 2009 – Jul 2010  Zürich / CH

Aufbau und Management der gesamten IT Abteilung. Asset-Management. Technischer Support alle Level im Bereich Hardware, Software. Planung Installation der gesamten IT-Infrastruktur, Server & Workstations. Fehleranalyse und Reparatur aller eingesetzter Hardware. Überwachung der Datensicherheit und Einhaltung von allgemein gültigen Sicherheitsrichtlinien, speziell im Sektor Finanzdienstleistung. Template- und Webdesign auf Basis JOOMLA!

## Leiter IT, Interhold AG

Apr 2008 – Jul 2009  Zürich / CH

Management der gesamten IT. Organisation und Ausführung der kompletten Hardware/Software- Zuweisung, Asset-Management. Technischer Support alle Level im Bereich Hardware, Software. Planung, Migration und Installation der gesamten IT-Infrastruktur, Server & Workstations. Fehleranalyse und Reparatur aller eingesetzter Hardware. Betrieb eines Blackberry- und Exchangeservers. Support f. BlackBerry Endgeräte. Überwachung der Datensicherheit und Einhaltung von allgemein gültigen Sicherheitsrichtlinien, speziell im Sektor Finanzdienstleistung. Führung eines Teams mit 2-4 Externen.

## Asset-Management & Support (Freelance), Pricewaterhousecoopers AG

Jan 2008 – Mär 2008  Zürich / CH

Workstationmanagement Lenovo T42 – T61, X61. Organisation und Ausführung der kompletten Hardware/Software- Zuweisung. Technischer Support 2nd/3rd. Level im Bereich Hardware, Technik, Softwareverteilung. Fehleranalyse und Reparatur v. Lenovo Notebooks. 2nd/3rd Level Support f. Black-Berry Endgeräte. Member Testteam VoIP Softphone. 3000+ User.

## Telematik Applikationssupport, Qualcomm BV

Nov 2006 – Dez 2007  Eindhoven / NL

Technischer Support / Hotline eines Satellitenortungs- und Trackingsystem für Kunden aus der Logistikbranche. System basierend auf Eutelsat-Satellitenverbindung. Deutscher und englischer Support telefonisch, via E-Mail und Remotetools. Callannahme und Lösung im 1st und 2nd level Support, Mitglied in ausgesuchtem 3rd Level Team für schwierigere Satellitenprobleme/Outages.

## IT-Dienstleister (Selbständig)

Sep 2003 – Okt 2006  Porto D'ascoli / IT

Support und technische (Projekt-)Assistenz für Privat- und Gewerbe-Kunden in Italien. Handelsübliche Hard- und Software, meist MS-WINDOWS/Workstation/Server & MS-OFFICE in allen gängigen Versionen.

## Key User Acceptance Test Manager (Freelance), Nestlé / Purina

Feb 2003 – Aug 2003  Euskirchen / D

Großer SW-Kompatibilitätstest und Migration v. WINDOWS NT 4.0 auf WINDOWS 2000.

Vorbereitung und Ausarbeitung der Paketierungsparameter für alle eingesetzten Softwarepakete. Installation und Testbetrieb v. W2K WS und SERVERN. Planung und Durchführung d. KUAT (Key User Acceptance Test). Durchführung der Migration. 30.000+ User. Beratung der lokalen IT-Teams zur Nachsorge, Incidentmanagement sowie Problemerkennung und Lösungswege.

## **Coach IT-Support Handelsraum (Freelance), Deutsche Bundesbank**

Nov 2002 – Jan 2003  Frankfurt / D

Analyse, Konzeption, Ausbildung und Coaching eines Supportteams des Handelsraums. Coaching der Führungskräfte (Team- und Gruppenleiter) Teamstärke: 6+1. Schwerpunkte XETRA / EUREX, Security und Problemanalyse. Teamleitung während der Ausbildungsphase. Abhalten v. Schulungsseminaren. Entwicklung v. Prozessen und Arbeitsabläufen.

## **Assistenz Umzug Rechenzentrum (Freelance), Commerzbank AG**

Aug 2001 – Okt 2002  Frankfurt / D

Großprojekt - Abteilungs- u. Serverumzug der IT-Abteilung / Rechenzentrum. Ca. 1.000 Arbeitsplätze erfassen, Bestandsaufnahme der eingesetzten Hard- u. Software machen, Userprofile sichern. Userprofile in der neuen IT-Umgebung verfügbar machen.

Server und Testumgebungen umziehen

Troubleshooting Support / UHD und DV-Koordination für User während und nach dem Umzug.

## **Migration / Rollout (Selbständig), Kraft Druck & Verlag GmbH**

Apr 2001 – Sep 2001  Ettlingen / D

Migration von WIN9X auf WIN 2000 Netzwerk bei einer grossen Druckerei. Aufbau, Assemblierung, Installation und Konfiguration der Workstations. WIN 2000, MS-OFFICE 2000, Tools, Terminal-Software Exceed zur Anbindung an den SCO-Server. TCP/IP. Druckserverinstallation. Schulung und Einführung der User in die neuen Systeme.

## **Internationaler XETRA / EUREX Support (Freelance), Deutsche Börse Systems AG**

Jun 1999 – Mär 2001  Frankfurt / D

Technischer Helpdesk, Betreuung von internationalen XETRA/EUREX-Kunden auf 4 Plattformen (NT, AIX, SUN, VMS). 1st/2nd Level Support bei LAN/WAN-Verbindungsproblemen. Problemanalyse, Fehler-Lokalisierung und Behebung. Telefonisch, international, hauptsächlich englisch. 10.000+ Kunden weltweit.

## **Y2K - Migration / Rollout Support (Freelance), Mercedes-Benz AG**

Mär 1999 – Mai 1999  Stuttgart / D

Jahrtausendrollout und Betreuung der User des HR Departments.

Aktualisierung/Migration und Konfiguration aller eingesetzter Hard- und Software in einer WINDOWS NT 4.0- Client/Server - Umgebung. Software-Integration. User-Trainings. Dokumentationen. 100.000+ User weltweit.

## **Hard- und Softwarerollout (Selbständig), Kraft Druck & Verlag GmbH**

Jan 1999 – Feb 1999  Ettlingen / D

Neuerstellung, Installation und Konfiguration sämtlicher Workstations unter WIN 98 und Anbindung an einen SCO-UNIX-Server. Exceed, Adobe-Softwarepakete. Ethernet TCP/IP.

## VIP Support & Systemadministration (Freelance), Mercedes-Benz AG

Aug 1998 – Dez 1998  Stuttgart / D

Servicetechnik und Support für den Vorstand und die Gäste aus den USA bei der Vorbereitung zu Fusion mit kleinem, ausgesuchten Team. Installation und Konfiguration der mobilen PC's. Palm-Pilot Konfiguration. Betreuung einzelner Vorstandsmitglieder beim Erlernen d. Umgangs mit der neuen Hardware. Betrieb der vorstandseigenen Infrastruktur. Dokumentationen.

## Teamlead WINDOWS NT - Rollout (Freelance), Mercedes-Benz AG

Apr 1998 – Jul 1998  Stuttgart / D

WINDOWS NT - Rollout.

Aktualisierung und Konfiguration aller eingesetzter Hard- und Software in einer WINDOWS NT 4.0- Client/Server - Umgebung. Integration, der arbeitsplatzspezifischen Software. Einführung der User in die neuen Systeme, Teamleitung 4er Team.

## Senior Support Agent Hardware, Waibel Computer GmbH

Jun 1996 – Mär 1998  Ettlingen / D

Gelegentliches, periodisches Aushelfen zw. d. Projekten in der tech. Hotline und Servicetechnik beim erfolgreichsten PC-Hersteller Deutschlands. Vielfältige Probleme rund um Hard- und Software.

## IT Consulting / Computershop (Selbständig)

Aug 1995 – Mär 1998  Pfinztal / D

Meist Gewerbekunden / KMU

Rund um die IT.

Seit 05/96 auch eigenes Ladengeschäft und Personalverantwortung.

## Kurse

### IT Professional, IHK Karlsruhe

Feb 1990 – Aug 1990

### SUN Admin 1 & 2 Zertifikat, SUN Partner

Okt 1999 – Dez 1999

### Oracle DB Basics, Qualcomm intern

Dez 2006 – Jan 2007

### Cisco CCNA Zertifizierung, Koenig Solutions

Nov 2010 – Dez 2010

### Diverse Projektspezifisch, Projektgeber

1998 – 2018