



Holger Kappes

IT MANAGEMENT / SENIOR SYSTEM- & WORKPLACE ENGINEER & SUPPORT

Persönliche Angaben

Adresse

Oetwil a.d. Limmat
Schweiz

Telefon

+41762644404

E-Mail

hk@k-it.pro

Links

[LinkedIn](#)

[XING](#)

Fähigkeiten

IT Teamlead / Management

Systemengineering

Windows Clients/Server

Systemadministration

VIP Customer Service

Workplaceengineering

Sprachen

Deutsch



English



Italian



Portuguese



Spanish



Profil

System- & Workplaceengineer mit weiteren Schwerpunkten: IT Service Management, 2nd-3rd/VIP IT-Support, Applikationssupport, Systemadministration und Migrationen. Erfahrung, Zuverlässigkeit, Analysefähigkeit, Führungskompetenz, Leistungsorientierung, Effizienz, Konsolidierung und (Re-)Organisation und Pragmatismus sind meine Stärken.

Berufserfahrung

Workplace & Systemengineer (Fest), IT Serviceprovider

Mai 2024 – Aug. 2025 Luzern

Workplace- & Serversystemengineering, Betreuung v. Kunden mit deren kompletten Infrastruktur, insbesondere Workplaceinfrastruktur mit Baramundi. Aktive Directory & GPOs, Planung und Durchführung v. Kundenprojekten, Aufbau Infrastruktur. Troubelshooting 2nd/3rd Level, Wartungen und Instandhaltung Infrastruktur inkl aller Nebenarbeiten, auch Teamübergreifend. IT Service Management.

On Prem, Hybrid & Cloud. Baramundi, Intra, Intune, Teams, M365, MS Dynamics / Business Central 365. TeamViewer, RDP, Citrix, VMWare, VSphere u.v.m.

Kundenprojekte mit eigener Firma, selbständig

Sept 2023 – Apr 2024 Kanton Zürich & Aargau

Diverse eigene Kundenprojekte im Bereich Systemarchitektur, Workplace und WebApps.

Mehr Details unterliegen dem Kundenschutz, jedoch waren es Projekte und Arbeiten, die meinem üblichen Tätigkeitsfeld entsprechen.

Applikation Operation Responsable, Intl. Airline

Mai 2023 – Aug 2023 Kloten

Verantwortlicher für eine der SWISS Domänen mit systemkritischen Applikationen. Verantwortlich für den Lifetime Cycle, Patching, Security. SPOC für Vendoren und operational Teams.

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, Baumarkt Zentrale

Feb 2022 – Nov 2022 ◉ Bornheim

SCCM/AD/O365. 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, Automotive

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, Intl. Baukonzern

Sept 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.

Eigene Kunden / Projekte

Mär 2020 – Dez 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, Staatsbehörde

Nov 2019 – Feb 2020 ◉ München

2nd/3rd Level Support. Member des Kompetenz-Teams/Clearing Boards/Problem- und Eskalations-Management, stellv. Teamlead. Migration der kompletten Umgebung inkl. Server von W7 auf W10. Sehr sensible Hochsicherheitsumgebung mit extremen SLA von 3-8 Stunden. Windows 10 Clients, Server 2008 - 2016, SCCM, DHCP, AD, Exchange, Cisco Prime Infrastruktur, Cisco Switches, Citrix, Office 365 sowie spezielle Applikationen. 17.000+ User.

WebDesign & Social Communities, Eigene Firma K-IT GmbH

Feb 2018 – Heute ◉ Wohnsitz

IT-Service Hardware/Software für Kleingewerbe und KMU. Vollständige IT-Migration und Cloudeinbindung eines KMU. Webseiten für Gewerbekunden mit WordPress. Managing

mehrerer Webserver mittels PLESK 17.x. Trainings SCCM / Active Directory / Sharepoint / Office 365 / Exchange Online.

Aufenthalt Asien

Mai 2014 – 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.

VIP Support, Administration & Management, Konzernzentrale

Juni 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, Industrie, 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, Grossbank

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, Pharmakonzern

Aug 2010 – Jul 2011 ◦ Basel / CH

Management und Durchführung von UAT's im Rahmen der Migration auf Windows 7. Virtualisierung der Testumgebungen mit VMware vSphere ESX. Weltweit grösste WIN 7 Migrationen mit 85.000+ Arbeitsplätzen. Lead vor Ort Teams.

IT Manager (Festanstellung), Steuerberatung

Aug 2009 – Jul 2010 ◦ Zürich / CH

Aufbau und Management der gesamten IT Abteilung. Asset-Management. Planung & Installation der gesamten IT-Infrastruktur, Server & Workstations. Monitoring der

Datensicherheit und Einhaltung von allgemein gültigen Sicherheitsrichtlinien, speziell im Sektor Finanzdienstleistung, Webdesign & Intranet.

Leiter IT (Festanstellung), Vermögensverwaltung

Apr 2008 – Jul 2009 ◦ Zürich / CH

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

Asset-Management & Support, Wirtschafts Consultants

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, Chiphersteller

Nov 2006 – Dez 2007 ◦ Eindhoven / NL

Technischer Support / Hotline eines Satellitenortungs- und Trackingsystem für Kunden aus der Logistikbranche. Eutelsat-Satellitenverbindung. Deutscher und englischer Support. Troubleshooting im 2nd und 3rd level Support. Mitglied Spezialteam für schwierigere Satellitenprobleme/Outages.

IT-Dienstleister (Selbständig), Eigene Firma K-IT srl.

Sept 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, Lebensmittelkonzern

Feb 2003 – Aug 2003 ◦ Euskirchen / D

Globaler 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. Key User Acceptance Tests. Migration mit 30.000+ User. Beratung der lokalen IT-Teams zur Nachsorge, Incidentmanagement.

Coach IT-Support Handelsraum, Staatsbank

Nov 2002 – Jan 2003 ◦ Frankfurt / D

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, Bankkonzern

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), Industrie / Medien

Apr 2001 – Sept 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), Nationaler Wertpapierhandel

Juni 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, Automobilhersteller

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, Automobilhersteller

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, Automobilhersteller

Apr 1998 – Jul 1998 ◉ Stuttgart / D

WINDOWS NT - Rollout NT 3.5.1 zu NT 4.0. Teamleitung 4er Team.

Senior Support Agent Hardware, Computerhersteller

Juni 1996 – Mär 1998 ◉ Ettlingen / D

Consulting Servicetechnik beim erfolgreichsten PC-Hersteller Deutschlands. Vielfältige Probleme rund um Hard- und Software.

IT Consulting / Computershop (Selbständig)

Aug 1995 – Mär 1998 ◉ Pfinztal / D

Ausbildung

Mittlere Reife

BFS Kfz. & Elektrik

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

ITIL 4, Projektgeber

2023