KAI VOGEL

FIRST-LEVEL-SUPPORTER

CONTACT

kai.vogel@email.de

+49 176 63918247

Bremen

linkedin.com/in/kaivogel

KENNTNISSE

- Ticketsystem
- ServiceNow
- Fernwartung
- TeamViewer
- Microsoft 365
- Outlook
- Active Directory
- Microsoft Entra ID
- VPN
- ITIL

AUSBILDUNG

Ausbildung Kaufmann für IT-System-Management (IHK)

08/2022 - 07/2025

Schulzentrum Utbremen

Bremen

Mittlerer Schulabschluss

08/2016 - 07/2022

Oberschule an der Lerchenstraße

Bremen

SPRACHEN

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2

PROFIL

First-Level-Supporter im Service Desk eines IT-Dienstleisters mit Ausbildung zum Kaufmann für IT-System-Management (IHK). Bearbeitet rund 45 Tickets pro Tag per Telefon, E-Mail und Fernwartung, löst 70 % davon im Erstkontakt und dokumentiert jeden Fall sauber in ServiceNow.

BERUFSERFAHRUNG

First-Level-Supporter

08/2025 - heute

Weser IT-Services GmbH — Bremen

Service Desk für 8 Geschäftskunden mit rund 5.000 Anwendern, Schichtbetrieb von 7 bis 20 Uhr.

- Annahme von rund **45** Tickets pro Tag über Telefon, E-Mail und Self-Service-Portal.
- Lösungsquote im Erstkontakt von 70 %, etwa bei Passwörtern in Active Directory, Outlook und VPN.
- Fernwartung mit TeamViewer und Zurücksetzen der MFA in Microsoft Entra ID.
- Pflege von 25 Knowledge-Base-Artikeln in ServiceNow, die das ganze Team täglich nutzt.

Auszubildender Kaufmann für IT-System-Management

08/2022 - 07/2025

Hansa Bürotechnik GmbH — Bremen

IT-Fachhändler und Systemhaus für Geschäftskunden in Bremen und Umland.

- Vorbereitung und Auslieferung von rund 300 Laptops und Druckern pro Jahr für Geschäftskunden.
- Angebote für Hardware und Lizenzen für Microsoft 365 im ERP-System erstellt.
- Hotline-Unterstützung zu Druckern und Microsoft 365 mit rund 20 Anrufen pro Tag im Ticketsystem.
- IHK-Abschlussprüfung mit Note 2,0 bestanden, betriebliches Projekt zur Inventarisierung von 400 Geräten.

ZERTIFIKATE

ITIL 4 Foundation

03/2026

PeopleCert