Marcel Busch

Second-Level-Supporter

marcel.busch@email.de +49 151 92837461 Leipzig linkedin.com/in/marcelbusch

Profil

Second-Level-Supporter mit 5 Jahren Erfahrung im IT-Support, davon 3 im 2nd Level für Windows 11, Microsoft 365 und Netzwerkdrucker. Löst eskalierte Störungen für 1.800 Anwender, verteilt Software mit Microsoft Intune und schreibt PowerShell-Skripte für wiederkehrende Aufgaben.

Berufserfahrung

Second-Level-Supporter
05/2023 - heute

Saale-Elster Energie AG Leipzig

Interne IT eines Energieversorgers mit 1.800 Anwendern an 9 Standorten.

- Bearbeitung von rund 25 eskalierten Tickets pro Tag aus dem 1st Level, SLA-Einhaltung 96 %.
- Softwarepaketierung und Verteilung mit Microsoft Intune für 60 Anwendungen.
- Fehleranalyse an Windows 11, Exchange Online und Teams, Auswertung von Ereignisprotokollen.
- PowerShell-Skripte für On- und Offboarding, Bearbeitungszeit je Fall von 40 auf 10 Minuten gesenkt.

First-Level-Supporter
09/2021 - 04/2023

Sachsen Personal & IT GmbH Leipzig

Einsatz über einen Personaldienstleister im Service Desk eines Versandhändlers.

- Rund 50 Anrufe und Tickets pro Tag zu Passwörtern, Netzwerkdrucker-Störungen und VPN.
- Erstlösungsquote von 68 % in einem Team aus 12 Kolleginnen und Kollegen.
- Einrichtung von 200 Neugeräten pro Jahr mit Windows Autopilot und Übergabe an die Anwender.
- Pflege von Gruppen und Rechten in Active Directory nach Freigabe durch die Fachbereiche.

Ausbildung

Umschulung Fachinformatiker für Systemintegration (IHK)
08/2019 - 07/2021

IT-Bildungszentrum Leipzig Leipzig

Ausbildung Kaufmann im Einzelhandel (IHK)
08/2014 - 07/2017

Berufliches Schulzentrum 1 Leipzig Leipzig

Kenntnisse

- Windows 11
- Microsoft 365
- Exchange Online
- Microsoft Intune
- Softwarepaketierung
- PowerShell
- Active Directory
- Windows Autopilot
- Netzwerkdrucker
- Ticketsystem

Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2

Zertifikate

Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate
06/2024

Microsoft

ITIL 4 Foundation
01/2022

PeopleCert