



Kay Facher

IT - Service Engineer

📍 Luzern • ☎ +41 78 711 00 97 • @ kay.facher@gmail.com •
🌐 LinkedIn:: www.linkedin.com/in/facher

Skills

Kundenkommunikation



Technischer Support



Incident Management



Microsoft Ecosystem



AD



Web Dev



Sprachen

Deutsch



Englisch



Hobbys

Literatur

Psychologie

Reiten

Schmieden

Einleitung

Ich bin ein erfahrener ICT Engineer mit 4 Jahren Erfahrung im Onsite- und Remote-Support für Enterprise-Kunden wie Siemens, Johnson & Johnson und Caritas. Spezialisiert auf Microsoft 365, Intune, Windows Autopilot, ServiceNow sowie Azure-Dienste (Azure AD, Azure Virtual Desktop) und erste Erfahrungen in KI-gestützter Automatisierung mit LLM's. Basis-Know-how in HTML und CSS zur Gestaltung interner Wissensdatenbanken & Webseiten. Meine Stärken liegen in der Prozessoptimierung und exzellentem Kundenservice sowohl in Deutsch als auch in Englisch.

Berufserfahrung

Caritas Schweiz

Aug, 2024 - Aug, 2025

IT-Supportexpert

Luzern

Kernaufgaben:

- First und Second-Level per Ticket-System, Telefon, E-Mail und vor Ort
- Lösung komplexer IT-Tickets
- Software-Fehlerbehebung & User Administration
- Unterstützung im Hardware-Rollout
- Kundenorientierter internationaler IT-Support in Deutsch und Englisch

Siemens Schweiz AG (via BDM Company GmbH) Dez, 2022 - Aug, 2024

ICT Engineer

Zug

Kernaufgaben:

- First und Second-Level per Ticket-System, Telefon, E-Mail und vor Ort
- VIP-Support für das Top-Management
- Lösung komplexer IT-Tickets
- Einrichtung, Re-Installation und Managed-Device Enrollment (Laptops & Mobile) gemäß Kundenkonfigurationen
- Software-Fehlerbehebung (z.B. Outlook, Intune, Office, Token-Zertifizierung, iPhone & Android)
- IT-Asset-Management, einschließlich Hardware-Reparatur und -Austausch
- Unterstützung im Facility Management mit Hardware-Rollout
- Betreuung und Begleitung von Auszubildenden als verantwortliche Fachkraft
- Kundenorientierter IT-Support in Deutsch und Englisch

Schweizer Armee Soldat Funktion: Funkaufklärer	Juli, 2022 - Dez, 2022 Thun, Bern, Schweiz
---	--

Johnson & Johnson AG (via BDM Company GmbH) ICT Engineer Kernaufgaben: • First und Second-Level-Support per Ticket-System, E-Mail und vor Ort beim Walk-In Desk • Lösung komplexer IT-Tickets • Software-Fehlerbehebung (zb. Outlook, Software Center, Office, Token-Zertifizierung, iPhone & Android) • Kundenorientierter IT-Support in Deutsch und Englisch	Dez, 2021 - Juli, 2022 Zug
---	--------------------------------------

Rafisa AG Lernender Meine Ausbildung war eine spannende und lehrreiche Zeit für mich. Meine Tätigkeiten umfassten unter anderem: • Installationen und Einführung von Benutzerendgeräten wie PCs, Drucker und Netzwerkkomponenten • Bearbeiten von Hard- und Software-Aufträgen im Helpdesk. Entgegennahme von Anfragen und Störungsmeldungen, Behebung von HW- und SW-Störungen, Betreuung der Druckerinfrastruktur und deren Wartung.	Aug, 2018 - Aug, 2021 Zürich
---	--

Ausbildung

TBZ Technische Berufsschule Zürich Nach meinem ersten Jahr in der Fachrichtung Applikationsentwicklung habe ich mich entschieden das meinen Interessen besser in der Ausbildung zum ICT-Fachmann gedient ist. Im allgemeinen bezogen auf das breitere Erfahrungsspektrum in allen IT Bereichen das man als ICT-Fachmann gewinnt und im besonderem die Kommunikativen Anforderungen.	Aug. 2018 - Juli 2021 ICT-Fachmann EFZ
--	--