**PERSOONLIJKE GEGEVENS**

Naam Mustafa Yarim
Geboortedatum 06-08-2002
Woonplaats Rotterdam
Geslacht Mannelijk
Nationaliteit Nederlandse
Rijbewijs Ja
Hobby’s Voetballen, Fitnessen, Lezen
Functie Support Engineer



**PROFIE****L**

Mustafa brengt graag tijd door met zijn familie. Hij is dan ook een familiemens en heeft een passie voor sporten en lezen.

Hij ziet het als een voordeel dat hij werkt in de detachering en op die manier veel ervaring heeft kunnen op doen in verschillende sectoren en omgevingen. Mustafa heeft hierdoor de kans gekregen om zich te ontwikkelen op zowel privé- als op werkgebied. Hierdoor heeft hij ook geleerd om zijn communicatieve skills op een goede manier in te zetten in de teams waarin hij opereerde. Mustafa maakt een nieuwe werkplek zich snel eigen. Hij haalt veel plezier uit het dagelijkse contact met zowel zijn collega’s als gebruikers. Hij wilt zichzelf graag verder ontwikkelen door het behalen van certificaten met als toekomstig doel om Cloud Engineer te worden.

**OPLEIDINGEN ALGEMEEN BEHAALD**

2021-2022 HBO Logistics, Hogeschool Rotterdam Nee

2018-2021 MBO ICT Beheer, niveau 4 Ja

2014-2018 VMBO TL Ja

**CERTIFICATEN EN TRAININGEN BEHAALD**

2023 ITIL4 Foundation Studerend

**TAALVAARDIGHEID**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Taal** | **Spreken**  | **Schrijven** | **Lezen** |
| Nederlands | Uitstekend | Uitstekend | Uitstekend |
| Engels | Basis | Goed | Goed |
| Turks | Goed | Goed | Goed |

**WERKERVARING**

**Periode: 11/2023 – 6/2024**

**Organisatie: Heutink ICT
Branche: Onderwijs
Functie: Netwerkbeheerder / On-Site Support**

Werkzaamheden:

* Technische on-site installatie
* Het beheer en de beveiliging van een computernetwerk, dat bestaat uit de infrastructuur van servers, werkstations, netwerkapparaten en kabels
* Hard- en software problemen oplossen
* Werken met Microsoft Windows Server en desktop oplossingen, Fortigate, Ruckus WiFi oplossingen, Google G-suite for Education, Azure en Microsoft Office365
* Adviseren van klanten en ondersteunen van je directe collega’s

**Periode 03/2023 – 11 /2023**

**Organisatie Tennet**

**Branche Europese aanbieder van groene energie.**

**Functie Support Engineer**

**Omgeving**

* Azure, Exchange, Outlook, Citrix, Active Directory, Webex, SMS Passcode, Teamviewer, Quick Assist, TOPdesk, Windows servers, Remote servers, Office 365, Teams, AWS, Google Cloud
* Tennet is een bedrijf die diensten aanbiedt in Duitsland en Nederland. Het is een internationale bedrijf die momenteel meer d
* an 4500 medewerkers heeft.

**Werkzaamheden**

Binnen Tennet was Mustafa verantwoordelijk voor het eerste aanspreekpunt zijn van zijn collega’s. Hierbij is hij werkzerkzaam geweest op het skilledservicedesk/ 2e lijns. Hoewel hij veel problemen via topdesk heeft opgepakt is hij ook telefonisch aan de slag gegaan om collega’s een goed service aan te bieden en hun problemen op te lossen. Tijdens zijn werk heeft Mustafa veel ervaring opgedaan op het gebied van het aanpakken van vele major problemen en support aanbieden waar nodig is.

* Verantwoordelijk voor het ondersteunen van collega’s op de desk
* Support aanbieden bij major meldingen
* VIP support aanbieden aan buitenlandse collega’s
* Verantwoordelijk voor inkomende 2e lijns meldingen van de servicedesk
* Ondersteunen van het migratieproject Cloud
* Handleidingen / presentaties maken voor gebruikers en deze uitleggen [Consultancy Cloud]
* Verantwoordelijk voor het ontwerpen, implementeren en onderhouden van Cloud gebaseerde systemen en infrastructuur

**Periode 07/2022 – 02/2023**

**Organisatie Cegeka**

**Branche Europese aanbieder van IT-oplossingen, diensten en consultancy**

**Functie IT Support Engineer**

**Omgeving**

* Azure, Exchange, Outlook, Aruba, Citrix, Enterprise console, Active Directory, Meraki, SMS Passcode, Teamviewer, Quick Assist, TOPdesk, Planon, Windows servers, Remote servers, Office 365, Teams
* Cegeka onderhoudt wereldwijd een netwerk van ca. 2500 kantoren met meer dan 6.000 werknemers.

**Werkzaamheden**

Binnen Cegeka was Mustafa werkzaam op de Skilled Support Desk. De meldingen die binnen kwamen werden grotendeels opgelost door Mustafa en zijn team. Hierbij hadden zij veel contact met gebruikers en waren zij veel bezig met troubleshooten. Tijdens zijn werk heeft Mustafa veel ervaring opgedaan op het gebied van klantcontact en de systemen waarmee er werd gewerkt.

* Verantwoordelijk voor het ondersteunen van gebruikers en hen voorzien van een goed functionerende werkplek;
* Fungeren als eerste aanspreekpunt voor het oplossen van alle ICT gerelateerde problemen en vragen;
* Het ondersteunen van gebruikers zowel telefonisch als remote;
* Het aannemen en registreren van incidenten in TOPdesk;
* Het analyseren en prioriteren van incidenten;
* Het oplossen van incidenten op het gebied van hard-/software
* Het aanmaken van accounts en het toekennen van rechten;
* Het verhelpen van storingen op software en servers die geen gegevens meer konden doorsturen;
* Het ondersteunen van gebruikers die niet meer konden inloggen;
* Het resetten van wachtwoorden;

**Periode 07/2021 - 06/2022**

**Organisatie Igen**

**Branche IT**

**Functie IT Support Engineer**

**Omgeving**

* Office 365, CMD, Windows servers
* Igen is een vrij jonge organisatie die gevestigd is in Amsterdam. Ze bieden door heel Nederland IT gerelateerde diensten. Momenteel hebben ze rond de 500 medewerkers.

**Werkzaamheden**

Bij Igen voornamelijk bezig geweest op een migratieproject. Daarbij verantwoordelijk voor het goed verlopen van de migratie op 3 locaties.

* Het analyseren en prioriteren van incidenten;
* Het oplossen van incidenten op het gebied van hard-/software;
* Het fysiek ondersteunen van gebruikers;
* Verantwoordelijk voor het ondersteunen van gebruikers en hen te voorzien van een goed functionerende werkplek;
* Fungeren als eerste aanspreekpunt voor het oplossen van alle ICT gerelateerde problemen en vragen;
* Het innemen en uitgeven van laptops en mobiele devices;
* Het inspoelen van laptops (handmatig) en mobiel devices;
* Tijdelijke hubs installeren en weer deinstalleren;

**Periode 02/2021 - 07/2021**

**Organisatie Happy to Serve**

**Branche IT**

**Functie IT-Medewerker**

**Omgeving**

* Windows 10 / 7, Office 365, desktops, laptops,Linux.
* Happy to serve is een kleinschalig bedrijf die internationaal websites beheert. Ze bestaan momenteel uit 25 medewerkers.

**Werkzaamheden**

Happy to Serve is een internationaal bedrijf die bijna in alle talen sites in bezit heeft. Het bedrijf krijgt dagelijks aanmeldingen, die vervolgens toegewezen worden aan onderaannemers. Mustafa heeft gewerkt op de IT afdeling, waar hij verantwoordelijk was voor het beheren van de sites via Linux en zorgen dat collega’s zonder problemen kunnen werken. Bij eventuele IT problemen helpt hij met het oplossen.

* Registreren van binnenkomende meldingen in TOPdesk;
* Eerste aanspreekpunt bij de IT – servicebalie voor binnenkomende incidenten;
* Telefonisch, per mail, remote ondersteunen van gebruikers op het gebied van diverse hard- en software;
* Geven van on-site gebruikersondersteuning incl. uitleg bij nieuwe software en hardware;
* Verantwoordelijk voor de voortgangsbewaking;
* Met behulp van Azure interne medewerkers toegang verlenen tot het portaal;
* Omgevingen inrichten met behulp van VMware;
* Vervangen van werkplekken.

**Periode 09/2020-02/2021**

**Organisatie RGO Middelharnis**

**Branche Onderwijs**

**Functie Servicedesk Medewerker**

**Omgeving**

* RGO Middelharnins is een scholengemeenschap dat bestaat uit drie locaties. Alle drie de locaties wordt beheert via locatie.
* Windows 8.1 / 8 /7, Office 365, TOPdesk, Android, Outlook, Office365, Active Directory, beamers en netwerken (patchen).

**Werkzaamheden**

* Mustafa was vooral verantwoordelijk om leerlingen en docenten die op het servicedesk kwamen met een probleem te helpen
* Telefonisch en on-site support leveren aan de docenten en studenten van de school. Veelvoorkomende incidenten waren hier:

o Netwerkproblemen;

o Nog aan te passen machtigingen.

* Tickets aannemen en deze registreren in TOPdesk;
* Wachtwoord reset uitvoeren;
* Verzoeken verwerken m.b.t. toegang tot bepaalde werk pakketten (Office);
* Volledig support op randapparatuur;
* Usermanagement in Active Directory:
	+ Wijzigen, resetten of verwijderen van wachtwoorden;
	+ Koppelen of verwijderen van rechten.
* Leveren van on-site support wanneer een incident niet telefonisch opgelost kon worden;
* Installeren en gebruiksklaar maken van nieuwe desktops en laptops;
* Uitleg geven en vragen beantwoorden van gebruikers over de nieuwe hard- en software.