# **Personalia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Roepnaam** | Önder | **Aantal uur per week** | 40 |
| **Woonplaats** | Haarlem | **Beschikbaar per** | Direct |
| **Nationaliteit** | Nederlandse | **Vervoer** | Auto |
| **Geboortejaar** | 1993 | **Opleidingsniveau** | MBO4 |
| **Functie** | Support Engineer | **Contractvorm** | In dienst bij YoungOrange |

# **Persoonsprofiel**

Ik ben Önder en ik ben 31 jaar oud. Ik ben een persoon die graag in teamverband werkt. Door mijn uitstekende communicatieve vaardigheden en teamgeest weet ik mensen te inspireren en motiveren. Ik wil altijd groeien, zowel op persoonlijke vlak als professioneel vlak.

Met meer dan 5 jaar ervaring in de ICT ben ik een gedreven professional binnen de ICT sector. Ik heb het vermogen om complexe technische problemen op te lossen. Ik ben een persoon die zich altijd door wil blijven ontwikkelen. Passie voor technologie waarbij ik mijn technische vaardigheden kan combineren.

Ik ben een ervaren skilled servicedesk/werkplekbeheerder. Met mijn analytische vaardigheden en mentaliteit, ben ik in staat om complexe technische problemen snel en effectief op te lossen. Ik ben gepassioneerd over het bijblijven met de nieuwste technologieën en ontwikkelingen. Met mijn uitstekende en vriendelijke communicatie zorg ik ervoor dat ik het goed kan hebben met de gebruiker. Ik werk graag in een dynamische omgeving waar ik mijn technische kennis kan inzetten om oplossingen te bieden.

Mijn ambitie is om een expert te worden in cloudarchitectuur en oplossingen. Ik vind het interessant om schaalbare en veilige cloudomgevingen te ontwerpen. Ik wil graag mijn kennis uitbreiden door het behalen van geavanceerde certificeringen, en ervaring op te doen in de praktijk. Naast mijn werk voetbal ik 4x per week, hierdoor weet ik dat communicatie heel belangrijk is. Naast het voetballen vind ik het leuk om te reizen, ik ben dit jaar naar 5 verschillende plekken gegaan.

# **Overzicht werkervaring**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periode** | **Organisatie** | **Sector** | **Rol** |
| okt 2023 – jan 2024 | Patagonia | ICT | Modern Workplace Engineer |
| juni 2023 – okt 2023 | Bluewater Energy | ICT | Remote Support Engineer |
| jan 2022 – mei 2023 | Gemeente Utrecht | ICT | Werkplekbeheerder |
| okt 2018 – nov 2021 | Ascom | ICT | 1e & 2e lijns Servicedeskmedewerker |
| apr 2018 – sep 2018 | Zorgbalans | ICT | ICT Servicedeskmedewerker |
| apr 2015 – mrt 2018 | ESAS | ICT | ICT Servicedeskmedewerker  |

# **Opleidingen & Trainingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MBO Niveau 4 | ICT Beheer | Sep 2012 – okt 2015 | Behaald |

# **Certificeringen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Type** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MD-102 | Endpoint Administrator | 2024 | Behaald |
| MS-102 | MS365 Administrator Expert | 2024 | Behaald |
| SC-900 | Security Fundamentals | 2024 | Behaald |
| AZ-800 | Server Hybrid Core Infrastructure | 2022 | Behaald |
| AZ-801 | Server Hybrid Advanced Services | 2022 | Behaald |
| AZ-104 | Azure Administrator | 2022 | Behaald |
| AZ-305 | Azure Infrastructure | 2024 | Behaald |
| Itil | Procesmanagement | 2024 | Verwacht in 2024 |
| AZ-500 | Microsoft Azure Security Technology | 2024 | Verwacht in 2024 |

# **Werkervaring**

|  |  |
| --- | --- |
| **Patagonia** | **Modern Workplace Engineer** |
| **Locatie**Amsterdam**Periode**okt 2023 – jan 2024**Contractvorm**Detachering | **Introductie**Verantwoordelijk voor het opzetten, beheren en optimaliseren van remote desktop oplossingen. Deze oplossingen stellen gebruikers in staat om vanaf verschillende locaties veilig toegang te krijgen tot desktops, applicaties en andere bedrijfsresources alsof ze fysiek op kantoor aanwezig zijn.**Taken & verantwoordelijkheden*** Onderhouden en beheren van systemen en software om ervoor te zorgen dat ze up-to-date en operationeel zijn;
* Identificeren en oplossen van technische problemen die zich voordoen in de werkplekomgeving, inclusief hardware- en software-issues;
* Bieden van ondersteuning en probleemoplossing voor eindgebruikers om technische problemen snel op te lossen;
* Beheren van de levenscyclus van apparatuur, inclusief aanschaf, onderhoud, en vervanging van verouderde systemen;
* Samenwerken met andere IT-teams, zoals netwerkbeheerders en beveiligingsspecialisten;
* Ondersteunen bij het beheren en onderhouden van IT-apparatuur zoals desktops, laptops, printers en andere randapparatuur;
* Beheren van gebruikersaccounts, wachtwoorden, en toegangsrechten tot systemen en applicaties;
* Maken en onderhouden van gebruikershandleidingen en documentatie om gebruikers te helpen bij het oplossen van problemen.

Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Technieken** | Office 2016, Office 365, MS Outlook 2016, Windows 10, (Azure) Active Directory, Intune, Microsoft OneDrive, Microsoft Endpoint, Azure, Microsoft Teams, Microsoft SharePoint, iOS, Android, Mobile Device Management (MDM), SAP, TOPdesk, MFA (Multi-Factor Authentication), Citrix, Workspace, HP Printers |
| **Werkmethodieken** | SLA |

|  |  |
| --- | --- |
| **Bluewater Energy** | **Remote Support Engineer** |
| **Locatie**Hoofddorp**Periode**juni 2023 – okt 2023**Contractvorm**Detachering | **Introductie**Verantwoordelijk voor het bieden van technische ondersteuning en probleemoplossing aan eindgebruikers binnen een organisatie. Ik was het eerste aanspreekpunt voor alle IT-gerelateerde vragen en problemen. Wat een alledaagse incident voor eindgebruikers was, via Powershell een script aangemaakt voor een tijdelijke oplossing.**Taken & verantwoordelijkheden*** Fungeren als het eerste contactpunt voor eindgebruikers die technische ondersteuning nodig hebben;
* Registreren, beheren en oplossen van incidenten binnen afgesproken tijd om ervoor te zorgen dat problemen snel en effectief worden afgehandeld;
* Invoeren en beheren van serviceverzoeken en incidenten in Topdesk;
* Ondersteunen bij het beheren en onderhouden van IT-apparatuur zoals desktops, laptops, printers en andere randapparatuur;
* Installeren, updaten en beheren van softwaretoepassingen en licenties;
* Diagnose en oplossen van hardwareproblemen en het regelen van reparaties of vervangingen indien nodig;
* Beheren van gebruikersaccounts, wachtwoorden, en toegangsrechten tot systemen en applicaties;
* Samenwerken met andere IT-teams zoals netwerk- en systeembeheerders om complexe problemen te escaleren en op te lossen.

Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Technieken** | Windows server 2012/2016, Topdesk, Office 2016, Office 365, Windows 10, (Azure) Active Directory, Intune, Microsoft OneDrive, Microsoft Endpoint, Azure, Microsoft Teams, Microsoft SharePoint, iOS, Android, Mobile Device Management (MDM), TOPdesk, MFA (Multi-Factor Authentication) |
| **Werkmethodieken** | SLA |

|  |  |
| --- | --- |
| **Gemeente Utrecht** | **Werkplekbeheerder** |
| **Locatie**Utrecht**Periode**jan 2022 – mei 2023**Contractvorm**Detachering | **Introductie**Rol van een werkplekbeheerder, ondersteuning en beheren van de IT-infrastructuur die door eindgebruikers wordt gebruikt binnen de gemeente. Belangrijkste taak was om ervoor zorgen dat alle werkplekcomponenten, waaronder hardware, software, netwerken, en beveiligingssystemen, effectief functioneren. Verantwoordelijk voor een migratie van 1600 werkplekken.**Taken & verantwoordelijkheden*** Installeren, configureren en onderhouden van hardware zoals desktops, laptops, tablets, printers, en andere randapparatuur;
* Beheren van de levenscyclus van hardware, van inkoop tot afvoer, inclusief upgrades en vervanging van verouderde apparatuur;
* Beheren van softwarelicenties en zorgen voor naleving van licentievoorwaarden;
* Onderhouden van netwerkverbindingen, waaronder LAN, Wi-Fi, en VPN, om ervoor te zorgen dat gebruikers altijd toegang hebben tot de benodigde netwerken en bronnen;
* Ondersteunen en beheren van mobiele apparaten die worden gebruikt voor werkdoeleinden, inclusief smartphones en tablets;
* Fungeren als eerste aanspreekpunt voor technische ondersteuning en hulp bieden bij het oplossen van problemen;
* Bijhouden van documentatie met betrekking tot systeemconfiguraties, incidenten en onderhoudsactiviteiten.

Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Technieken** | Windows 8 / 10, IOS, Android, Windows Server 2016, Servicenow, Intune,Endpoint, Offce 2010/2013, HP Laptops, HP Clients, Iphone, Samsung. |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ascom** | **ICT 1e & 2e lijn Servicedeskmedewerker** |
| **Locatie**Utrecht**Periode**okt 2018 – nov 2021**Contractvorm**Detachering/Vast | **Introductie**Om binnenkomende technische ondersteuningsincidenten, verzoekenen wijzigingen remote af te handelen. Verantwoordelijk voor het opstellen en beheren van 12 kamers bij het Erasmus ziekenhuis.**Taken & verantwoordelijkheden*** Klanten telefonisch te woord staan;
* Verantwoordelijk voor het ticketsysteem;
* Klanten indien nodig telefonisch te helpen;
* Prioriteit meldingen doorzetten naar 3e lijns;
* Remote beheer om second line meldingen binnen deadline op te

lossen;* Beheer van de persoonlijke wachtrij, zodat oproepen tijdig worden

afgesloten;* Geef updates en zorg ervoor dat de voortdurende communicatie

met de klant wordt onderhouden;* Indien nodig escalatie van meldingen naar 3rd Line Team;
* Bied een uitstekende klantenservice;
* Samenwerken met andere interne teams (3e lijns technische

leveringsteams, ontwikkeling, projecten etc.);* Voer zo nodig software-builds/re-builds uit op pc's en laptops.Klik of tik om tekst in te voeren.
 |
| **Technieken** | Windows 7/8/10, Jira ticketsysteem, VMWare, Citrix, Windows server2012/2016, Offce 2016, SQL-server |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Zorgbalans** | **ICT Servicedeskmedewerker** |
| **Locatie**Haarlem**Periode**apr 2018 – sep 2018**Contractvorm**Detachering | **Introductie**Verantwoordelijk voor het bieden van technische ondersteuning en probleemoplossing aan eindgebruikers binnen de organisatie. Eerste aanspreekpunt voor alle ICT vragen en problemen. Verantwoordelijk voor het ticketsysteem. Aanmaken van handleidingen.**Taken & verantwoordelijkheden*** Klanten telefonisch te woord staan;
* Verantwoordelijk voor het ticketsysteem;
* Klanten indien nodig telefonisch te helpen;
* Prioriteit meldingen doorzetten naar 2e en/of 3e lijns;
* Regelmatig contact houden met gebruikers om de status van hun verzoeken te communiceren en hen op de hoogte te houden van de voortgang;
* Bieden van technische ondersteuning op afstand via telefoon, e-mail, of remote desktop tools;
* Ondersteunen bij het beheren en onderhouden van IT-apparatuur zoals desktops, laptops, printers en andere randapparatuur..Klik of tik om tekst in te voeren.
 |
| **Technieken** | Windows 10, Windows Server 2016, Topdesk, Offce 2016, Activedirectory, laptops, telefoons, IOS, Android |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESAS** | **ICT Servicedeskmedewerker** |
| **Locatie**Amsterdam**Periode**apr 2015 – mrt 2018**Contractvorm**Vast | **Introductie*** Het repareren/herstellen van netwerk bij de klanten
* Het aansluiten van modem'internet voor klanten.
* Hulp bij collega's aanbieden i.v.m. netwerkwerkzaamheden.Klik of tik om tekst in te voeren.
 |
| **Technieken** | Windows 10, Windows Server 2016, Topdesk, Offce 2016, Activedirectory, laptops, telefoons, IOS, Android |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

# **Technische specificatielijst**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Kennis** | **Basis** | **Goed** | **Expert** |
| **Cloud** |
| Microsoft Azure |  |  | x |  |
| Google Cloud Platform (GPC) |  |  | x |  |
| Amazon Web services (AWS) |  |  | x |  |
| **Operating System** |
| Windows 7, 8 |  |  | x |  |
| Windows 10 |  |  | x |  |
| Windows 11 |  |  | x |  |
| Linux |  | x |  |  |
| MACos |  | x |  |  |
| **Hardware** |
| Installatie & configuratie laptops |  |  |  | x |
| Installatie & configuratie clients |  |  |  | x |
| Printers |  |  |  | x |
| **Server & Netwerk beheer** |
| Windows Server 2008 |  |  | x |  |
| Windows Server 2012 |  |  |  | x |
| Windows Server 2016 |  |  |  | x |
| Windows server 2019 |  |  |  | x |
| Windows server 2022 |  |  | x |  |
| Active Directory |  |  |  | x |
| Azure Active Directory |  |  |  | x |
| Remote Desktop Services |  |  |  | x |
| Wifi access points |  |  | x |  |
| Applicatie |
| VMware |  | x |  |  |
| Commvault |  | x |  |  |
| Citrix |  | x |  |  |
| Microsoft VDI |  | x |  |  |
| Ivanti |  | x |  |  |
| TCP/IP |  | x |  |  |
| **Routers & Switches** |
| Cisco Routers |  |  | x |  |
| Cisco Switches |  |  | x |  |
| **Microsoft 365**  |
| Microsoft Office – Word/Excel/Outlook |  |  |  | x |
| Microsoft Exchange |  |  |  | x |
| Microsoft OneDrive |  |  |  | x |
| Microsoft Teams |  |  |  | x |
| Microsoft SharePoint |  |  |  | x |

|  |
| --- |
| **Mobile Devices** |
| Adroid |  |  |  | x |
| iOS |  |  |  | x |
| **Security** |
| Tanium |  | x |  |  |
| SonarCube |  | x |  |  |
| Nessus |  | x |  |  |
| Trellix |  | x |  |  |
| Bitlocker |  | x |  |  |
| **Tools & Frameworks** |
| TopDesk |  |  |  | x |
| ITIL |  |  |  | x |
| Servicenow |  |  | x |  |
| Clientele |  | x |  |  |
| **Werkmethodieken & Overige**  |
| SCRUM |  | x |  |  |
| Agile |  | x |  |  |