# **Personalia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Roepnaam** | Oguzhan | **Aantal uur per week** | 40 |
| **Woonplaats** | Almere | **Beschikbaar per** | In overleg |
| **Nationaliteit** | Nederlandse | **Vervoer** | Auto |
| **Geboortejaar** | 2001 | **Werkervaring sinds** | 2022 |
| **Functie** | ICT Specialist | **Contractvorm** | In dienst bij YO |

# **Persoonsprofiel**

# Ik ben Oguzhan. 23 jaar oud en ik kom uit Almere. Ik ben een gedreven en enthousiaste IT-professional met vijf jaar ervaring, waarvan twee en een half jaar fulltime werk en de rest opgebouwd tijdens mijn stages. Mijn expertise ligt in servicedesk ondersteuning, waar ik veel ervaring heb opgedaan met het oplossen van technische problemen, ik heb dankzij mijn servicedesk ervaring ook mijn communicatieve vaardigheden erg ontwikkeld.

# Ik ben leergierig en altijd op zoek naar manieren om mezelf te ontwikkelen en door te groeien in de IT-wereld. Technologie fascineert me, en ik hou ervan om nieuwe systemen en oplossingen te ontdekken. Ik werk goed onder druk, kan snel schakelen en zorg ervoor dat problemen efficiënt en klantgericht worden opgelost. Mijn ideale volgende stap is een functie waarin ik mijn kennis verder kan uitbreiden en mezelf kan blijven ontwikkelen.

# **Overzicht werkervaring**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periode** | **Organisatie** | **Sector** | **Rol** |
| 01-06-2025 – heden | Salta Group | Computerservice- en ict-bedrijven | Medior Support Engineer (Servicedesk en Werkplekbeheer) |
| 01-12-2023 – 01-06-2025 | Salta Group | Computerservice- en ict-bedrijven | Junior Support Engineer (Servicedesk en Werkplekbeheer) |
| 01-05-2023 – 01-11-2023 | SLTN  | Computerservice- en ict-bedrijven | Servicedesk medewerker |
| 01-10-2022 – 01-05-2023 | Zorggroep Almere | Computerservice- en ict-bedrijven | Support Engineer |
| 01-08-2021 – 01-02-2022 | ROC van Amsterdam | Computerservice- en ict-bedrijven | Support Engineer (stage) |
| 01-08-2019 – 01-01-2020 | Allrent ICT Solutions | Computerservice- en ict-bedrijven | Werkplekbeheerder (stage) |

# **Opleidingen & Trainingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MBO | MBO ICT niv. 4Expert IT Systems and devices (***BBL***) | 01-09-2019 08-07-2024 | Behaald |

# **Certificaten**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MD-102** | **Endpoint Administrator** | **2025** | **Behaald** |

**Werkervaring**

|  |  |
| --- | --- |
| **Salta Group** | Servicedesk Medewerker |
| **Locatie**Hilversum**Periode**01-12-2023 – heden**Dienstverband**Vast | **Introductie**Als servicedeskmedewerker ben ik verantwoordelijk voor het ondersteunen van eindgebruikers binnen de organisatie én op vestigingen van bijvoorbeeld Luzac en TIO. Ik zorg ervoor dat incidenten zo snel mogelijk worden opgepakt. Hiervoor heb ik soms ook contact met externe partijen. Ook zorg ik ervoor dat de IT-middelen worden klaargelegd voor nieuwe medewerkers. Indien nodig repareren wij ook hardware. Wij werken met diverse systemen zoals Active Directory, Intune, Exchange en als ticketsysteem gebruiken wij ManageEngine.**Taken en verantwoordelijkheden :*** Registreren en afhandelen van tickets, zowel 1e lijn en 2e lijn.
* Telefonisch ondersteuning van een afstand met applicaties zoals Anydesk, Teamviewer en/of Quick Assist.
* Face-to-face support bij bijvoorbeeld baliebezoeken op de Servicedesk.
* Werkplekbeheer op de werkplekken bij ons op kantoor, en op andere vestigingen. (Installeren, updaten en afbouwen)
* Diagnoses stellen op hardware apparatuur, en indien nodig repareren.
* Voorbereiden en inspoelen van nieuwe apparatuur. (Zowel Intune als PXC installaties)
* Het schrijven van documentaties en handleidingen, voor intern gebruik maar ook voor eindgebruikers. Deze worden op de FAQ SharePoint pagina geplaatst.
* Problemen oplossen met als doel de eindgebruiker zo min mogelijk te belasten
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **SLTN**  | **Servicedesk medewerker** |
| **Locatie**Hilversum**Periode**01-05-2023 – 01-11-2023**Dienstverband**Detachering | **Introductie**Bij SLTN was ik als 1e lijn Servicedesk medewerker verantwoordelijk voor het opnemen van telefoontjes van klanten, het aanmaken van de tickets en deze door te zetten naar de 2e lijn. Als 1e lijns medewerker gaf ik basis support, of simpele user provisioning zoals het wijzigen van een wachtwoord. **Taken en verantwoordelijkheden :*** Het telefonisch te woord staan van klanten die bellen m.b.t. IT problemen.
* Het aanmaken en escaleren van tickets in TopDesk.
* Schakelen tussen verschillende afdelingen om diverse problemen op te lossen.
* Het zoveel mogelijk uitvragen en informatie opdoen van een incident, zodat de 2e lijn genoeg informatie heeft om mee te werken.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Zorggroep Almere** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Almere**Periode**01-10-2022 – 01-05-2023**Dienstverband**Detachering | **Introductie** Als Servicedesk medewerker bij Zorggroep Almere was ik verantwoordelijk voor IT support op zorglocaties in Almere. Denk hierbij aan huisartspraktijken, ziekenhuizen, fysio etc. Hier hadden we niet echt een 1e en/of 2e lijn. De meeste tickets werden direct geëscaleerd naar Applicatiebeheer of Systeembeheer. De IT problemen die vooral speelden waren problemen met applicaties, omdat deze erg oud zijn. Wat ik op de Servicedesk deed was user provisioning, basis problemen oplossen en het installeren van hardware voor nieuwe medewerkers. **Taken en verantwoordelijkheden :*** Aanmaken, escaleren en het oplossen van tickets.
* Accounts aanmaken in applicaties, en de user provisioning hiervan. (Denk hierbij aan wachtwoord reset, of extra rechten)
* Toekennen van rechten en licenties via Active Directory.
 |

# **Technische specificatielijst**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Kennis** | **Basis** | **Goed** | **Expert** |
| **Cloud** |
| Microsoft Azure |  | **x** |  |  |
| Active |  |  |  |  |
| **Operating System** |
| Windows 10 |  |  | x |  |
| Windows 11 |  |  | x |  |
| **Hardware** |
| Installatie & configuratie laptops |  |  |  | x |
| Installatie & configuratie clients |  |  |  | x |
| Printers |  |  | x |  |
| **Server & Netwerk beheer** |
| Windows server 2019 |  | x |  |  |
| Windows server 2022 |  |  | x |  |
| Active Directory |  |  | x |  |
| Azure Active Directory |  | x |  |  |
| Remote Desktop Services |  |  | x |  |
| Applicatie |
| VMware |  | x |  |  |
| Anydesk/Teamviewer |  |  | x |  |
| **Microsoft 365**  |
| Microsoft Office – Word/Excel/Outlook |  |  |  | x |
| Microsoft Exchange |  |  |  | x |
| Microsoft OneDrive |  |  |  | x |
| Microsoft Teams |  |  |  | x |
| Microsoft SharePoint |  |  |  | x |