

Samir – Servicedesk medewerker

Regio: Zuid-Holland
Geboortjaar: 1982



Profielchets

Samir is een gedreven, eerlijke en klantgerichte ICT professional. Hij heeft veel ervaring opgedaan met gebruikersondersteuning. Zijn ervaring is bij zowel commerciële als overheidsorganisaties, hij past zich gemakkelijk aan binnen een omgeving en is gewend te werken onder hoge werkdruk. Hij heeft ervaring met het brede palet aan ICT middelen die je tegenkomt, zowel Pc's, laptops, thin-clients als mobiele apparatuur zoals iPhone 's, iPad 's, Samsungs, etc. Hij heeft ervaring als VIP support medewerker waarin hij de burgemeester van Zaanstad persoonlijk ondersteund heeft.

Samir wordt door zijn collega's gezien als een analytische en gemotiveerde medewerker die actief meedenkt in het team. Hij is iemand die zich altijd inzet om samen met het team de klant niet alleen te helpen, maar ook de zaken structureel beter te maken. Hij krijgt daarin de mensen op een natuurlijke manier mee, en is dan ook een echte teamspeler.

- ✓ Servicedesk
- ✓ Mobile support

“Echt alles geven daar krijg ik energie van.”

Studie	Opleidingsinstituut	Jaar	Behaald
Informatica	Haagse Hogeschool	2013	Nee
MBO 4, Netwerkbeheer Specialist	ID Collega Gouda	2005	Ja
HAVO	Nieuw Rotterdam	2000	Ja

Cursus	Opleidingsinstituut	Jaar	Behaald
ITIL Foundation v3 en v2	Zelfstudie	2014	Ja
MCSE Windows 2003	Global Knowledge	2010	Nee
MS Exchange 2007	Global Knowledge	2009	Ja
MCSA Windows 2003	Global Knowledge	2008	Ja
MCDST Windows XP	Zelfstudie	2007	Ja
Cisco CCNA	ID College Gouda	2004	Ja

Taal	Woord	Geschrift
Nederlands	Zeer goed	Zeer goed
Engels	Goed	Goed
Perzisch	Zeer goed	Zeer goed

Hobby's & Interesses

- ✓ Voetballen;
- ✓ Fitness;
- ✓ Leuke dingen doen met familie en vrienden.

Besturingssystemen	Vol.	Goed	Zeer g.	Protocollen	Vol.	Goed	Zeer g.
Dos		✓		IPX/SPX		✓	
Mac OS		✓		TCP/IP			✓
Windows 2000 Pro			✓	POP3		✓	
Windows 98			✓	SMTP		✓	
Windows XP			✓	IMAP		✓	
Windows Vista Business			✓				
Windows Vista Ultimate			✓	Netwerk Hardware	Vol.	Goed	Zeer g.
Windows 7			✓	Cisco Routers	✓		
Windows Mobile		✓		Nortel Routers	✓		
iOS Mobile			✓	Nortel Switches	✓		
Android			✓	Routers	✓		
Software	Vol.	Goed	Zeer g.	Switches		✓	
VMWare Workstation			✓	Bridges		✓	
MS Virtual Server		✓		Hubs		✓	
MS HyperV	✓			Scripting	Vol.	Goed	Zeer g.
MS Windows 2000 Server		✓		Microsoft PowerShell	✓		
MS Windows Server 2003			✓	Programmeer talen	Vol.	Goed	Zeer g.
MS Windows Server 2008	✓			HTML			✓
Active Directory Services			✓	CSS			✓
MS SMS 2003	✓			JavaScript	✓		
Proxy Server	✓			C#	✓		
Citrix Metaframe 1.8	✓			Office Pakketten	Vol.	Goed	Zeer g.
Citrix XenServer	✓			MS Office 97			✓
Databases	Vol.	Goed	Zeer g.	MS Office Pro 2000			✓
MS Access 2000		✓		MS Office XP			✓
MS Access 2003		✓		MS Office Pro 2003			✓
MS SQL Server 2008	✓			MS Office 2007			✓
MySQL 5	✓			MS Office 2010			✓
Groupware	Vol.	Goed	Zeer g.	MS Office 2013			✓
Exchange Server 2007		✓		Tools & Overige pakketten	Vol.	Goed	Zeer g.
Lotus Notes Cliënt	✓			Antivirus Software			✓
ERP / CRM	Vol.	Goed	Zeer g.	Symantec Backup exec	✓		
Sharepoint			✓	Winstall (installatie)	✓		
Helpdeskpakketten	Vol.	Goed	Zeer g.	Hardware	Vol.	Goed	Zeer g.
Topdesk			✓	Inst. & conf. Servers			
HP ITSL			✓	iPhone			✓
Methoden & Technieken	Vol.	Goed	Zeer g.	Android phone			✓
ITIL			✓	Talen	Vol.	Goed	Zeer g.
Prince II	✓			Nederlands			✓
				Engels		✓	
				Perzisch			✓

Volgende:

Goed:

Zeer goed:

Professional beschikt over theoretische kennis en weet hoe het product of de functionaliteit toegepast moet worden in de praktijk.

Professional beschikt over de theoretische kennis en praktijkervaring.

Professional beschikt over theoretische kennis en (zeer) ruime praktijkervaring. Hierdoor weet de professional de functionaliteiten of het product optimaal toe te passen en in te spelen op incidenten, aanpassingen en nieuwe ontwikkelingen. .

Werkervaring

Periode: 07-2014 tot op Heden

Werkgever: BT/DutchICT

Opdrachtgever: Gemeente Zaanstad

Functie: **ServiceDesk Medewerker**

Opdrachtoomschrijving: Eindgebruikers ondersteuning voor de medewerkers (~1500) van de Gemeente Zaanstad op ICT in de breedste zin van het woord. Eerste aanspreekpunt voor alle technische vragen. Tevens ondersteuning op de buitenlocaties.

Werkzaamheden:

- Bieden van IT ondersteuning aan eindgebruikers op het gebied van IT infrastructuur en applicaties (on-site of remote);
- Bieden van IT ondersteuning aan eindgebruikers op het gebied van mobiele devices zoals: Laptop, iPad, iPhone, Samsung toestellen;
- VIP Support voor de burgemeester;
- Beheren van de Zaanstad telefoon centrale;
- Bieden van 1e en 2e lijns support aan thuiswerkplek gebruikers en op meerdere buiten locaties;
- Uitvoeren van standaard wijzigingsverzoeken en het uitvoeren van dagelijkse IT operationele taken;
- Een bijdrage leveren aan service support processen incident management en contact houden met leveranciers;
- Het inrichten en configureren van hardware, software en IT gerelateerde producten;
- Backup en restore werkzaamheden;
- Het maken van werkinstructie en handleidingen;
- Begeleiden en aansturen van collega's.

Gebruikte tools & technieken: TopDesk, ITIL, Office 2010, Nortel CS1000, Windows 7, Windows 2008/2012, SharePoint, VMWare view administrator

Periode: 01-2013 tot 06-2014

Werkgever: BT/DutchICT

Opdrachtgever: KNMP

Functie: **On-site support medewerker**

Opdrachtoomschrijving:

Werkzaamheden:

- Bieden van 2e lijns support aan eindgebruikers;
- Beheren Active Directory;
- Restore en back-up van gegevens;
- Verhelpen en oplossen van dagelijkse 2de lijns meldingen;
- Configuratie van hard- en software;

- Beheren Printers en printserver;
- Uitvoeren van standaard wijzigingsverzoeken en het uitvoeren van dagelijkse IT operationele taken;
- Het opstellen werkinstructie voor collega's;

Gebruikte tools & technieken: MS Windows XP, Windows 2003, MS Exchange

Periode: 07-2012 tot 12-2012

Werkgever: BT Advise

Opdrachtgever: BT Benelux

Functie: **Data Analyst**

Opdrachtschrijving: Analyseren van gegevens die door partner bedrijven zoals New Verizon NT in Verenigde Staten worden geleverd m.b.t vaste en mobiele telefonie netwerken in de afgelopen 5 jaar.

- Werkzaamheden:
- Vergelijken van informatie die aangeleverd zijn uit meerdere klant bestanden;
 - Opstellen draaitabellen en klant specifieke analyses;
 - Dagelijkse overleg met collega's in Verenigde Staten, Verenigd Koninkrijk en ons team;
 - Elke week een analyse rapport opstellen over de bevindingen en informatie uitdelen binnen het team;
 - Testen van vermoedelijke vast en mobiele telefonie lijnen binnen verenigde staten.

Gebruikte tools & technieken: Windows XP, Windows 2003

Periode: 01-2012 tot 06-2012

Werkgever: BT Advise

Opdrachtgever: Online Broadband/ T-Mobile

Functie: **Data analyst**

Opdrachtschrijving: Eind 2011 heeft T-Mobile het bedrijf Online Broadband overgenomen. Door de overname zijn er verschillende systemen binnen deze bedrijven samengevoegd. Oplossen van ontstane problemen rondom data inconsistency door de samenvoeging.

- Werkzaamheden:
- Het analyseren, vergelijken en corrigeren van data en klant gegevens uit verschillende systemen;
 - Analyseren gebruik van vaste ne internetlijnen;
 - Waar nodig opheffing van lijnen plannen en coördineren;
 - Opstellen analyse en voorstel voor verbetering werkwijze;

Gebruikte tools & technieken: Windows XP, Windows 2003

Periode: 01-2011 tot 12-2011

Werkgever: BT Advise

Opdrachtgever: Gemeente Amsterdam

Functie: **Service medewerker**

Opdrachtschrijving:

Werkzaamheden:

- Coördineren en beheren van standaard en niet standaard
- wijzigingen m.b.t infrastructuur en applicatie;
- Deelnemen aan CAB overleggen;
- CMDB bijwerken;
- Maken van maandrapportages;
- Licentiebeheer, het bijhouden en beheren van de software.

Gebruikte tools & technieken: TopDesk, MS Excel

Periode: 08-2010 tot 12-2010

Werkgever: BT Advise

Opdrachtgever: Online Broadband

Functie: **Data analist**

Opdrachtschrijving: Oplossen van Data inconsistentie problemen binnen de samenvoeging van de verschillende data omgevingen.

Werkzaamheden:

- Het analyseren, vergelijken en corrigeren van data en klant gegevens uit verschillende systemen;
- Analyseren gebruik van vaste ne internetlijnen;
- Waar nodig opheffing van lijnen plannen en coördineren;
- Opstellen analyse en voorstel voor verbetering werkwijze.

Gebruikte tools & technieken: TopDesk, MS Excel

Periode: 12-2009 tot 07-2010

Werkgever: De Tweede kamer der Staten Generaal

Opdrachtgever: BT Advise

Functie: **Service desk medewerker**

Opdrachtschrijving: Ondersteuning van de gebruikers (inclusief de Kamerleden) op het brede vlak van ICT.

- Werkzaamheden:
- Bieden van ondersteuning aan eindgebruikers m.b.t. mobiele device zoals smartphones, laptops en Pc's;
 - VIP Support;
 - Contact houden met leverancier m.b.t spraak en data abonnementen, vaste internetlijnen;
 - Zorgdragen voor reparatie van defecte mobiele devices;
 - Het borgen en updaten van eindgebruiker- en medewerkers bruikleenovereenkomsten, procedures en werkinstructies.

Gebruikte tools & technieken: Windows 2003, Windows XP, TopDesk, ITIL

Periode: 06-2008 tot 11-2009

Werkgever: De Tweede kamer der Staten Generaal

Opdrachtgever: BT Advise

Functie: **Servicedesk Medewerker**

Opdrachtschrijving: Eerste aanspreekpunt voor de gehele organisatie. Het Aannemen en registreren, verwerken, prioriteit stellen van binnenkomende incidenten;

- Werkzaamheden:
- Bieden van IT ondersteuning aan eindgebruikers op het gebied van IT infrastructuur en applicaties in een senior rol (technisch georiënteerd);
 - VIP Support;
 - Bieden van 1e en 2e lijns support;
 - Uitvoeren van standaard wijzigingsverzoeken en het uitvoeren van dagelijkse operationele taken;
 - Toekennen van rechten binnen netwerkmappen en applicaties;
 - Bieden van IT ondersteuning aan mobiele eindgebruikers op het gebied van IT infrastructuur en applicatie buiten kantoor tijden.

Gebruikte tools & technieken: Windows 2003, Windows XP, TopDesk, SCCM, ITIL

Periode: 01-2008 tot 05-2008

Werkgever: De Tweede kamer der Staten Generaal

Opdrachtgever: BT Advise

Functie: **Servicedesk Medewerker**

Opdrachtschrijving: Migratie project voor vervangen van alle verouderde werkplekken.

- Werkzaamheden:
- Coördineren van het project en project leden;
 - Bewaken voortgang project;
 - Regelmatig contact met leverancier, het maken van afspraken met de eindgebruikers;
 - Het inroosteren, aansturen en ervoor zorgen dat het project met succes wordt afgerond;

- Nazorg leveren t.b.v. eindgebruikers;
- Laten afvoeren van verouderde apparaten.

Gebruikte tools & technieken: Windows, Office 2007, ITIL

Periode: 12-2007 tot 12-2007

Werkgever: BT Advise

Opdrachtgever: Techno Service Nederland

Functie: **Support Engineer**

Opdrachtomschrijving: Het installeren en monteren van circa 100 thin-clients voor openbaarvervoermaatschappijen door het hele Nederland.

Werkzaamheden:

- Bieden van IT ondersteuning en geven van instructie aan eindgebruikers voor het gebruik van de hardware en applicaties;
- Bieden van IT ondersteuning aan eindgebruikers op het gebied van IT infrastructuur en applicaties;

Gebruikte tools & technieken: VMWare, ITIL