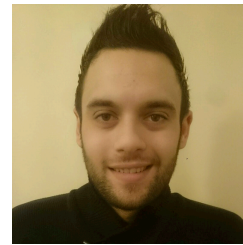


Onur- Werkplekbeheerder

Regio: Zuid-Holland
Geboortjaar: 1987



Profielchets

Ik heb een overtuigende en doelgerichte persoonlijkheid met een sterk verantwoordelijkheidsgevoel, een positieve instelling en ben een enthousiast persoon. Ik pas me gemakkelijk aan binnen klantomgevingen en ik ben flexibel. Door mijn ervaring die ik heb opgedaan in de afgelopen jaren weet ik wat er wordt verwacht van een ICT specialist.

Persoonlijke motivatie

De meest van mijn ervaringen heb ik opgedaan bij grote organisaties, Ik heb MBO ICT Beheer met succes afgerond. Ook ben ik MCSA (Microsoft Certified System Administrator) en ITIL V3 gecertificeerd. Ik heb verschillende certificaten behaald en ben actief bezig om mijn technische kennis te blijven ontwikkelen. Door de diverse ervaringen binnen verschillende organisaties zoals Akzo Nobel, Pensioen en Uitkeringsraad, Zorg en Zekerheid en Dell ben in breed inzetbaar in (ook complexe) support organisaties. Ik ben in staat prioriteiten te stellen, werk klantgericht en werk gestructureerd. Ik heb zowel telefonisch als on-site support geleverd waarbij mijn kracht ligt bij het servicegericht oplossen van problemen.

- ✓ Werkplekbeheer
- ✓ Servicedesk medewerker
- ✓ Onsite Engineer

Studie	Opleidingsinstituut	Jaar	Behaald
MBO ICT Beheer	Grafisch Lyceum	2011	Ja
Cursus	Opleidingsinstituut	Jaar	Behaald
70-640: W2008 Server	Microsoft	2016	Studerend
70-685: W7 ent. Support	Microsoft	2015	Ja
70-680: W7, Configuring	Microsoft	2015	Ja
ITIL v3 Foundation	ITIL	2011	Ja
70-290: W2003 Server	Microsoft	2009	Ja
70-291: W2003 Mngt.	Microsoft	2009	Ja
70-270: W XP inst. & conf.	Microsoft	2009	Ja
70-272: W XP Support	Microsoft	2008	Ja
Taal	Woord	Geschrift	
Nederlands	Goed	Goed	
Turks	Goed	Goed	
Engels	Goed	Goed	

Hobby's & Interesses

- ✓ Voetbal
- ✓ Films
- ✓ Verzamelen van retro games

Besturingssystemen	Vol.	Goed	Zeer g.	Protocollen	Vol.	Goed	Zeer g.
Windows XP			✓	IPX/SPX	✓		
Windows 7			✓	TCP/IP		✓	
Windows 8		✓		POP3	✓		
Windows 10		✓		SMTP	✓		
Windows server 2003		✓		IMAP	✓		
Windows server 2008	✓						
Hardware	Vol.	Goed	Zeer g.	Netwerk Hardware	Vol.	Goed	Zeer g.
HP			✓	Cisco Routers	✓		
Dell			✓	Nortel Routers	✓		
Fujitsu			✓	Nortel Switches	✓		
Lenovo		✓		Routers		✓	
Blackberry	✓			Switches		✓	
iPhone		✓		Bridges	✓		
iPad		✓		Hubs		✓	
Samsung		✓					
Tools	Vol.	Goed	Zeer g.	Scripting	Vol.	Goed	Zeer g.
Active Directory		✓		Microsoft PowerShell			
Citrix	✓			Programmeer talen	Vol.	Goed	Zeer g.
Alice			✓	HTML			
SCOM/SCCM	✓			CSS			
Junos Pulse			✓	JavaScript			
Remote Desktop			✓	C#			
Teamviewer		✓		Databases	Vol.	Goed	Zeer g.
Avaya	✓			MS Access 2000	✓		
Nortel	✓			MS Access 2003	✓		
Ghost	✓			MS SQL Server 2008	✓		
				MySQL 5	✓		
Helpdeskpakketten	Vol.	Goed	Zeer g.	Groupware	Vol.	Goed	Zeer g.
TopDesk			✓	Exchange Server 2007		✓	
Clientele		✓		Lotus Notes Cliënt	✓		
HP Open view			✓	Methoden & Technieken	Vol.	Goed	Zeer g.
ERP / CRM	Vol.	Goed	Zeer g.	ITIL			✓
SharePoint	✓			Prince II			
SAP	✓						
Office Pakketten	Vol.	Goed	Zeer g.				
MS Office Pro 2003			✓				
MS Office 2007			✓				
MS Office 2010		✓					
MS Office 2013		✓					

Voldoende:

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:	Oktober 2015 - Heden
Werkgever:	
Opdrachtgever:	ServicesforICT
Functie:	Werkplek en systeem beheerder

Opdrachtschrijving: Als Service desk help ik gebruikers met hardware en software problemen.

Mijn taken zijn voornamelijk problemen oplossen in SLA, gebruikers ondersteunen met desktop, laptop, smart phones en tablets. Hierbij ging de prioriteit naar klanttevredenheid en snelle manier van werken. Daarnaast ben ik ook bezig met het plaatsen van apparatuur voor klanten. Ik heb hier zowel laptop als desktop geleverd en geplaatst. Daarnaast ben ik ook actief bezig met het plaatsen van zorgapparatuur O.a: Affinion Bloedmeter En Siemens Urinometer.

Werkzaamheden:

- Gebruikers ondersteunen en het oplossen van incidenten (15 verschillende bedrijven);
- Gebruikers ondersteuning;
- Installeren en uitleveren van hardware;
- Incidenten oppakken, updaten en het oplossen binnen de SLA;
- Remote ondersteuning bieden;
- Uitrol van Systemen;
- Plaatsen van desktop/monitoren;
- (Netwerk)Accounts beheren van gebruikers;
- Instellen van laptop voor uitlevering na installatie;
- Het oplossen van problemen zoals printerstoring, opstartproblemen, netwerkproblemen inlogproblemen en hard- en softwarestoringen;
- Nieuwe software installeren en testen;
- Het analyseren en oplossen van de incidenten;
- Prioriteiten stellen bij een incident;
- Het monitoren en bewaken van de calls;

Gebruikte tools & technieken: Windows 7, Windows 8, Windows 10, Microsoft office 2007, Microsoft office 2010, Zarafa client server, Xelion/Mitel, Teamviewer, VPN, Affinion/siemens Zorgapparatuur

Periode:	Mei 2015 – Sept 2015
Werkgever:	
Opdrachtgever:	Ministerie van Binnenlandse Zaken
Functie:	Werkplek beheerder

Opdrachtschrijving: Als Werkplekbeheer ben ik actief in contact geweest met de gebruikers.

Voornamelijk problemen oplossen in SLA, gebruikers ondersteunen met desktop, laptop, smart phones en tablets. Hierbij ging de prioriteit naar klanttevredenheid en snelle manier van werken.

- Werkzaamheden:
- Gebruikers ondersteunen en het oplossen van incidenten; (+- 10000 Gebruikers);
 - Gebruikers ondersteuning;
 - Installeren en uitleveren van hardware;
 - Incidenten oppakken, updaten en het oplossen binnen de SLA;
 - VIP Ondersteuning (Direct oplossen binnen 4 uur);
 - Remote ondersteuning bieden;
 - Uitrol van Systemen;
 - Plaatsen van desktop/monitoren;
 - Instellen van laptop voor uitlevering na installatie;
 - Het oplossen van problemen zoals printerstoring, opstartproblemen, netwerkproblemen, inlogproblemen en hard- en softwarestoringen;
 - Nieuwe software installeren en testen;
 - Analyseren en oplossen van de incidenten;
 - Prioriteiten stellen bij een incident;
 - Het monitoren en bewaken van de calls;
 - (Netwerk)Accounts beheren van medewerker;
 - Vasco Hard en soft token koppelen en beheren.

Gebruikte tools & technieken: Windows 7, Windows Server 2008, Citrix, Fujitsu Computers/laptops, Microsoft Office 2007, Sap, Top desk, Active directory tools, Bitlocker, VASCO, Remote desktop, Software Centre, Samsung, Ipad

Periode: Juni 2013 – April 2015

Werkgever:

Opdrachtgever: Akzo Nobel

Functie: **Werkplekbeheer**

Opdrachtschrijving: Als werkplekbeheerder ben ik met name in contact geweest met de gebruikers en streef ik naar optimale klanttevredenheid. Hierbij rekening houdend met de van toepassing zijnde contractuele afspraken. Voornamelijk problemen oplossen in SLA, gebruikers rustig stellen en zo snel mogelijk het probleem op een efficiënte manier oplossen.

- Werkzaamheden:
- Gebruikers ondersteunen via telefoon/email voor het oplossen van incidenten; (3000-4000 Gebruikers)
 - Installeren van nieuwe hardware en het uitleveren bij VIP en gebruikers;
 - Incidenten oppakken updaten in het Engels en het oplossen binnen de SLA;
 - VIP Ondersteuning (Direct oplossen binnen 4 uur);
 - Remote ondersteuning bieden;
 - Plaatsen van desktop/monitoren;
 - Instellen van laptop voor uitlevering na installatie;
 - Het oplossen van problemen zoals printerstoring, opstartproblemen, netwerkproblemen, inlogproblemen en hard- en softwarestoringen;
 - Nieuwe software installeren en testen;
 - Het analyseren en oplossen van de incidenten;
 - Prioriteiten stellen bij een incident;
 - Het monitoren en bewaken van de calls;

- (Netwerk)Accounts beheren van medewerkers.

Gebruikte tools & technieken: Windows XP, Windows 7, Windows Server 2008, Citrix, Alice, Hp Computers/laptops, Microsoft Office 2010 , Hp Openview, Active directory tools, Bitlocker, Junos Pulse, Remote desktop, Software Centre, Apple, Samsung

Periode: December 2012 – Mei 2013
Werkgever:
Opdrachtgever: Zorg en Zekerheid
Functie: **Werkplekbeheerder**

Opdrachtschrijving: Bij deze organisatie heb ik 1ste/2de lijns support geleverd. Tevens heb ik hier werkplekbeheer ondersteuning gedaan. Wij als support medewerkers waren hier verantwoordelijk voor het opnemen van telefoons, beantwoorden van emails, registrering van tickets en het probleem oplossen binnen SLA.

Werkzaamheden:

- Opnemen van telefoons beantwoorden van email en Het registreren van incidenten;
- Remote ondersteuning bieden;
- Uitrol van Systemen met Matrix;
- Ochtendcontrole (Of alle systemen goed draaien);
- Het oplossen van problemen zoals printerstoring,
- opstartproblemen, netwerkproblemen, inlogproblemen en hard- en softwarestoringen;
- Nieuwe software installeren en testen;
- Het analyseren en oplossen van de incidenten;
- Het waar nodig escaleren van incidenten naar systeem/netwerkbeheer;
- Het monitoren en bewaken van de calls;
- Accounts beheren van medewerkers;
- Aanmelden van defecte systemen bij Dell en laten repareren

Gebruikte tools & technieken: Topdesk, Windows XP, Windows 7, Citrix, Active directory, Remote dekstop, Microsoft Office

Periode: Feb 2012 – April 2012
Werkgever:
Opdrachtgever: VGZ
Functie: **Werkplek beheerder**

Opdrachtschrijving: Installatie medewerker voor het plaatsen van nieuwe complete systemen, dit gedurende twee maanden. Alle systemen in de organisatie zijn gedurende twee maanden door ons omgeruild. Tevens geven van ondersteuning aan gebruikers met vragen of problemen.

- Werkzaamheden:
- Uitrol van Systemen voor VGZ;
 - Plaatsen en aanmelden van nieuwe complete Lenovo systemen en beeldschermen;
 - Verwijderen van oude systemen;
 - Scannen van oude/nieuwe systemen.

Gebruikte tools & technieken: Lenovo, Windows XP

Periode: Nov 2011 – Jan 2012
Werkgever:
Opdrachtgever: Xtilton
Functie: **Installatie medewerker**

Opdrachtoomschrijving: Migratie naar VoIP telefoons. Oude toestellen verwijderd en nieuwe VoIP toestellen geplaatst. Ondersteuning voor gebruikers met vragen of problemen.

- Werkzaamheden:
- Uitrol van 4000 VoIP telefoons voor Parnassia Bavo Groep;
 - Plaatsen en aanmelden van onderstaande toestellen tussen wal outlet en PC (DELL/HP) en Thin Client (ChipPC en WYSE);
 - Indien patching niet in orde is, deze patching in technische ruimte maken en switchpoort instelling afstemmen met de afdeling infra (Switch = AVAYA/NORTEL);
 - Verwijderen van oude analoge telefoontoestellen;
 - Assisteren bij het verhelpen van verstoringen op telefoons, PC, Thin Client en printers als gevolg van het plaatsen van de nieuwe toestellen;
 - Plaatsen van Linksys analoge converters in technische ruimte en het aansluiten van analoge toestellen die behouden moeten worden;
 - Patching maken en switchpoort instelling afstemmen met de afdeling infra.

Gebruikte tools & technieken: VoIP Toestellen, Mitel 5324/5340

Periode: Juni 2011 – Nov 2011
Werkgever:
Opdrachtgever: Stream Global Services
Functie: **Servicedesk Medewerker**

Opdrachtoomschrijving: Ondersteuning aan zowel de zakelijke- als particuliere klanten van Dell.

- Werkzaamheden:
- Het registreren van incidenten;
 - Het oplossen van problemen zoals printerstoring, opstartproblemen, netwerkproblemen, inlogproblemen en hard- en softwarestoringen;
 - Het analyseren en oplossen van de incidenten;
 - Het waar nodig escaleren van incidenten;
 - Remote ondersteuning bieden;

- Het monitoren en bewaken van de calls;
- Het oplossen van calls op 2e- en 3e lijns niveau.

Gebruikte tools & technieken: Dellserv, Windows XP, Windows vista, Windows 7, Microsoft Office, Dell Laptop, Dell Desktop

Periode: April 2010 – Dec 2010
Werkgever:
Opdrachtgever: Pensioen en uitkeringsraad
Functie: **Werkplekbeheerder/Helpdeskmedewerker**

Opdrachtoomschrijving: Zij beschikken over jarenlange kennis en ervaring in het toepassen van de wetten voor verzetsdeelnemers en oorlogsgetroffenen. De ICT afdeling waar ik actief ben geweest geeft ondersteuning aan 400 gebruikers. Ik was het eerste aanspreekpunt in de rol van werkplekbeheerder. Naast mij waren er twee Systeembeheerders en één applicatiebeheerder.

Werkzaamheden:

- Het verlenen van 1e- en 2e lijns Support (aannemen, registreren en afhandelen van binnengekomen calls);
- Aan binnengekomen calls prioriteiten toekennen binnen Track-IT;
- Gebruikers ondersteunen met vragen op het gebied van Microsoft Windows XP en Microsoft Windows Server 2003;
- Verantwoordelijk voor escaleren van incidenten naar 3e lijns Support (Systeembeheer/Applicatiebeheer);
- Gebruikersaccounts en groepen aanmaken met Active Directory, daarnaast ook rechten toekennen en wachtwoorden resetten;
- Het uitvoeren van werkplekbeheer taken, o.a. printer problemen oplossen en in domein zetten, werkplekken inrichten calls monitoren;
- Verlenen van remote support;
- Analyseren en oplossen van incidenten;
- Registreren en afhandelen van binnenkomende calls per telefoon of e-mail;
- Plaatsen en/of inspoelen van Pc's en laptops;
- Plaatsen en installeren van randapparatuur.

Gebruikte tools & technieken: Windows XP, Windwows Vista, Windows Server 2003, Citrix, Active directory, Siemens Desktop/laptops, Microsoft Office 2003, Track-it

Periode: Aug 2009 – Feb 2010
Werkgever:
Opdrachtgever: Stream Global Service (Stage)
Functie: **Helpdeskmedewerker**

Opdrachtoomschrijving: Dell Inc. is een Amerikaanse computerfabrikant. Naast het produceren van personal computers (waarin zij een van de grootste ter wereld zijn en marktleider in de Verenigde Staten), produceert Dell ook servers, workstations, hardware voor netwerken, PDA's, software, televisietoestellen, monitoren en printers. Ik gaf ondersteuning aan zowel de zakelijke en particulieren klanten van Dell.

Werkzaamheden:

- Het registreren van incidenten;
- Het oplossen van problemen zoals printerstoring, opstartproblemen, netwerkproblemen, inlogproblemen en hard- en softwarestoringen;
- Het analyseren en oplossen van de incidenten;
- Het waar nodig escaleren van incidenten;
- Remote ondersteuning bieden;
- Het monitoren en bewaken van de calls;
- Het doorzetten van calls naar de 2e- en/of 3e lijns.

Gebruikte tools & technieken:

Dellserv, Windows XP, Windows vista, Windows 7, Microsoft Office, Dell Laptop, Dell Desktop

Periode:

Jan 2008 – Mei 2008

Werkgever:**Opdrachtgever:**

Haagse Hoge School (Stage)

Functie:

Support Engineer

Opdrachtoomschrijving:

De Haagse Hogeschool biedt een ruim aanbod hbo-opleidingen, masteropleidingen en post-hbo opleidingen en trainingen. Ik heb een combinatie rol vervuld wat bestond uit zowel Helpdeskwerkzaamheden en Werkplekbeheer taken

Werkzaamheden:

- Het registreren van incidenten;
- Het oplossen van problemen zoals printerstoring, opstartproblemen, netwerkproblemen, inlogproblemen en hard- en softwarestoringen;
- Het analyseren en oplossen van de incidenten;
- Het waar nodig escaleren van incidenten;
- Remote ondersteuning bieden;
- Het monitoren en bewaken van de calls;
- Het doorzetten van calls naar de 2e- en/of 3e lijns

Gebruikte tools & technieken:

HP openview, Printers, HP, Dell, Fijitsu, Windows XP, Remote desktop