



ANWAR THIELMAN

IT Support Engineer (Cloud & Infrastructure) | Modern Workplace Support Engineer

@ anwar.thielman@fma.nl | linkedin.com/in/anwar-thielman-20b895146
Rotterdam ☆ Rijbewijs B 🇳🇱 Nederlandse

SAMENVATTING

Zijn doel is om zich verder te ontwikkelen en door te groeien richting de rol van werkplekspecialist. Hij staat bekend om zijn rustige uitstraling en zijn vermogen om theoretische kennis effectief in de praktijk toe te passen. Anwar ondersteunt gebruikers graag bij uiteenlopende vragen en problemen. Hij is sterk klant- en servicegericht en denkt altijd in oplossingen.

Hij komt het beste tot zijn recht in een functie als skilled servicedeskmedewerker of onsite werkplekbeheerder. Naast telefonische ondersteuning vindt hij het prettig om gebruikers persoonlijk op hun werkplek te helpen. Hij staat open voor de ideeën van anderen, luistert aandachtig en toont begrip voor verschillende perspectieven, terwijl hij tegelijkertijd zijn eigen standpunt duidelijk kan onderbouwen. Anwar werkt zelfstandig, maar functioneert eveneens uitstekend binnen een teamomgeving.

ONDERWIJS

MBO 4 ICT-beheerder

School Gemeenschap Bonaire SGB
2013 - 2017 Bonaire

TALEN

Nederlands ●●●●●

Engels ●●●●●

CERTIFICERINGEN

Microsoft 365 Fundamentals (MS-900)

ITIL v3

CompTIA a+ 220-901 220-902

ERVARING



Modern Workplace Support Engineer

02/2026 - 04/2026

SARO

Rotterdam

Bij SARO (Samen Ambitieuus Rotterdams Onderwijs) maak je deel uit van een onderwijsorganisatie die bestaat uit 52 scholen, met in totaal 2.400 medewerkers en ongeveer 16.500 leerlingen. Binnen dit project heb ik, samen met vijf collega's, de volledige uitrol van nieuwe clients uitgevoerd en succesvol de overgang van Windows 10 naar Windows 11 gerealiseerd.

- Het voorbereiden en testen van de nieuwe Windows 11 omgeving
- Het vervangen en configureren van werkstations
- Het uitvoeren van gefaseerde uitrol op meerdere locaties
- Het ondersteunen van medewerkers tijdens en na de migratie
- Het waarborgen van continuïteit en minimale verstoring van het onderwijsproces.



Skilled ICT Servicedesk Medewerker

11/2021 - 11/2025

Gunvor Energy Rotterdam

Rotterdam

Het team bestaat uit zeven FTE, waaronder applicatiebeheer, netwerkbeheer, systeembeheer en mijn rol als servicedeskmedewerker. Ik fungeerde als eerste aanspreekpunt voor alle IT-vragen en ondersteuningsverzoeken. Samen ondersteunen we ruim 300 gebruikers en beheren we meer dan 500 werkplekken. Binnen mijn functie ben ik verantwoordelijk voor het registreren en oplossen van incidenten, het ondersteunen van gebruikers bij diverse technische vraagstukken en het doorzetten van complexere issues naar de juiste beheerafdelingen. Door onze efficiënte samenwerking zorgen we voor een stabiele, toegankelijke en gebruiksvriendelijke IT-omgeving.

- Beheer van VOIP-telefonie en nummerbeheer via Mitel
- Aanmaken en beheren van Windows-accounts en autorisaties via Active Directory & Entra ID
- Beheer van AirWatch MDM- en MAM-omgevingen, hard- en soft-tokens in Vasco
- Uitrollen van laptops en desktops via Microsoft Intune
- Monitoring van e-mailverkeer via Proofpoint (spam, geblokkeerde e-mails, enz.)
- Account- en rechtenbeheer op applicatieniveau (Waaronder Microsoft Dynamics)
- Beheer en configuratie van Webex Meetings en Microsoft Teams
- Centraal serverbeheer via Server Manager, inclusief monitoring, rol- en functiebeheer en configuratiewijzigingen voor lokale en externe servers
- Remote ondersteuning via Bomgar/TeamViewer
- Basis troubleshooting op VMware vCenter Virtual Machines
- Microsoft Exchange Admin – beheer van gebruikersmailboxes, gedeelde mailboxes en bijbehorende rechten
- FileCloud beheer voor filesharing-oplossingen, inclusief troubleshooting
- Beheer en uitrol van Dell Wyse-thinclients via Dell Management Portal, inclusief updatecontrole en lichte troubleshooting
- VLAN-beheer en poortconfiguratie op switches
- Herstellen van back-ups met Veeam
- Call-handling, registratie en escalatie via ManageEngine



ICT Support Medewerker

03/2021 - 09/2021

Action Service & Distributie B.V.

Moordrecht

Het team bij Action bestaat uit vijf FTE's, waaronder een manager, een netwerkarchitect, ikzelf en twee collega's binnen het supportteam. Samen ondersteunen wij ongeveer 200 engineers en technicians, verspreid over 140 filialen. In mijn rol ben ik primair verantwoordelijk voor het oplossen van configuratievraagstukken, het beantwoorden van inhoudelijke vragen, het uitleggen van stappenplannen en het controleren of systemen correct online komen en blijven functioneren. Ik fungeer regelmatig als eerste aanspreekpunt en zorg ervoor dat processen soepel verlopen en de operationele continuïteit gewaarborgd is.

- Beheer van Aruba WiFi-netwerken en switches
- Werken met Kaseya voor remote desktoondersteuning
- Gebruik van PuTTY en andere command-line tools
- Diagnostiek uitvoeren en bieden van eerstelijns oplossingen
- Ontwikkeltraject richting tweedelijns ondersteuning
- Telefonisch contact met engineers en externe partners
- Bijhouden en bewaken van planningen
- Controleren en beheren van MoreApp-registraties

VAARDIGHEDEN

Windows 7/11 · Exchange · SCCM ·
Office 2016/365 · Airwatch · Vasco ·
Active Directory/Entra ID · Topdesk ·
Ivanti · Citrix · Azure · Intune · ServiceNow ·
Aruba Wifi & Switches · Kaseya RDP ·
Putty · Dell Wyse · Terminal Server ·
Manage Engine · VMware vCenter · Hybrid ·
Entra ID · Aruba Central · Mitel ·
Proofpoint · Microsoft Dynamics · WebEx ·
Teams · Onedrive · Sharepoint ·
Bomgar/BeyondTrust · Teamviewer ·
Veeam · ManageEngine · Microsoft 365 ·
MFA · VLAN · Endpoint Manager · ITIL

ERVARING



Werkplek Beheerder

09/2020 - 02/2021

TBI SSC-ICT

Rotterdam

Het team binnen TBI SSC-ICT bestaat uit 12 FTE's. Samen ondersteunde we 22 ondernemingen met in totaal bijna 7.000 medewerkers en beheren we meer dan 9.000 werkplekken verspreid over heel Nederland. Wij zijn verantwoordelijk voor het oppakken van tweedelijns incidenten en serviceverzoeken die de servicedesk niet zelfstandig kan oplossen of uitvoeren. Na het oplossen van een incident geef ik ondersteuning en gerichte feedback terug aan de servicedesk, inclusief een duidelijke toelichting op de oplossing. Op deze manier kunnen zij vergelijkbare meldingen in de toekomst zelfstandig afhandelen.

- Oplossen van gebruikersvragen en incidenten, zowel op locatie als via online ondersteuning
- Registreren en afhandelen van calls in de ServiceNow-applicatie
- Installeren en de-installeren van hard- en software
- Vervangen, configureren en gereedmaken van hardware
- Analyseren, prioriteren en indien nodig escaleren van vragen en incidenten
- Adviseren over (technische) oplossingen en implementaties
- Bewaken van de continuïteit en veiligheid van systemen
- Uitrollen en ondersteunen van Windows 10-implementaties
- Implementeren van het beveiligingsbeleid zoals vastgesteld door de betreffende TBI-onderneming



Servicedesk Medewerker

04/2020 - 09/2020

CVO

Rotterdam

Bij CVO bestaat het team uit zes FTE's, waaronder een manager, een teamleider, ikzelf en drie werkplekbeheerders. We ondersteunen zeven scholengroepen voor christelijk voortgezet onderwijs, met in totaal 125 gebruikers, en beheren meer dan 5.000 werkplekken en laptops. In mijn rol ben ik primair verantwoordelijk voor het oplossen van alle tweedelijns werkplekincidenten en zorg ik ervoor dat systemen en werkplekken weer volledig functioneren.

- Registreren, oplossen en waar nodig escaleren van incidenten
- Ondersteunen van gebruikers telefonisch en op locatie
- Installeren en de-installeren van hardware en software
- Uitvoeren van hardwareverhuizingen en vervangen van ICT-apparatuur
- Ontvangen, monitoren, dispatchen en afsluiten van incidenten
- Verantwoordelijk voor het geven van terugkoppeling aan klanten over incidentafhandeling
- Informeren van klanten over de voortgang van openstaande incidenten
- Telefonisch ondersteunen van gebruikers bij uiteenlopende ICT-vragen



Helpdesk Medewerker

06/2014 - 09/2019

SSC-ICT Nederland

Den Haag

Bij SSC-ICT bestaat het team uit meer dan 20 FTE's. Samen ondersteunen we alle IT-hulpvragen voor negen ministeries, met in totaal ruim 60.000 gebruikers. In deze dynamische omgeving zijn snel schakelen en duidelijke communicatie essentieel. Ik heb dagelijks contact met diverse afdelingen en zorg ervoor dat IT-problemen zo efficiënt en effectief mogelijk worden opgelost.

- Bieden van balie- en locatieondersteuning
- Registreren, oplossen en indien nodig escaleren van incidenten
- Beantwoorden van klantvragen en informeren van gebruikers
- Installeren, configureren en uitleveren van hardware
- Vervangen en in gebruik nemen van ICT-hardware



Servicedesk Medewerker

06/2014 - 09/2019

Rijksdienst Caribisch Nederland

Bonaire

Bij Rijksdienst Caribisch Nederland bestaat het team uit 16 FTE's, waaronder applicatie-, netwerk- en systeembeheer, evenals ikzelf en twee directe collega's. Samen bieden we IT-ondersteuning en support aan zeven ministeries, inclusief de locaties op Sint-Eustatius en Saba. In totaal ondersteunen we ongeveer 2.100 gebruikers en beheren we ruim 3.000 werkplekken. In mijn rol zorg ik ervoor dat gebruikers snel en effectief worden geholpen met hun IT-vraagstukken en dat systemen optimaal blijven functioneren.

- Telefonisch ondersteunen van klanten bij ICT-gerelateerde diensten
- On-site support verlenen op gebruikerslocaties
- Verwerken en afhandelen van meldingen via de maildienst
- Schrijven en onderhouden van handleidingen en procedures
- Registreren, call-handling en escaleren van issues
- Registreren en afhandelen van incidenten en requests in Topdesk
- Beheer van de CMDB (Configuration Management Database)
- Installatie en vervanging van ICT-hardware

PROJECTEN

Saro

- Migratie van Windows 10 naar Windows 11, inname en uitgifte van +/- 800 werkplekken

Gunvor Energy Rotterdam

- Migratie naar Windows 10 en Microsoft 365
- Implementatie van Intune voor device management
- Uitrol van Microsoft Teams inclusief adoptie- en gebruikerstrainingen
- Migratie telefoon centrale naar de cloud

Action Service & Distributie B.V.

- Upgrade van de serveromgeving
- Implementatie van nieuwe beveiligingsmaatregelen
- Uitvoeren van upgrade- en updatewerkzaamheden aan Aruba-switches en access points (AP's)

TBI SSC-ICT

- Uitrollen en ondersteunen van Windows 10-implementaties.

CVO

- Inname en uitgifte van hardware aan het begin en einde van het schooljaar - Uitrol van 600+ nieuwe hardwaredevices
- Organiseren en coördineren van hardware-verhuizingen

SSC-ICT Nederland

- Opbouwen van een pilot-servicedeskteam op Bonaire
- Ondersteunen bij de inrichting en realisatie van een fysieke telefooncentrale op Bonaire
- Coördineren van het project "Follow the Sun" IT-support op Bonaire