

CLIFTON POLAK

SAMENVATTING

Clifton is een deskundige, proactieve en representatieve IT Support Engineer. In de afgelopen jaren heeft hij uitgebreide ervaring opgedaan binnen diverse grote en complexe organisaties, waaronder Enver Jeugdzorg, Rijkswaterstaat, KPN en Call2. Zijn praktijkervaring wordt versterkt door meerdere relevante certificeringen, zoals Cisco CCNA, ITIL v3 en diverse Microsoft-certificeringen. Clifton beschikt over sterke communicatieve vaardigheden, past zich moeiteloos aan binnen verschillende teams en wordt stevast gewaardeerd als een zeer waardevolle collega.

ONDERWIJS

MBO 4 - Netwerkbeheer

Albeda College

2002 - 2004

Rotterdam

TALEN

Nederlands



Engels



CERTIFICERINGEN

Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals (SC-900)

Microsoft Certified: Azure Fundamentals (AZ-900)

Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900)

Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate (70-698)

Microsoft Certified Professional: Installing and Configuring Windows Server 2012 (70-410)

Microsoft Office Specialist (MOS2010)

CCNA

Unix/ Linux Fundamentals

ITIL v3

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

@ clifton.polak@fma.nl

linkedin.com/in/clifton-polak-94542839

Rotterdam

☆ Rijbewijs: B

🇳🇱 Nederlandse

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



Cloud Support Werkplek Engineer

03/2022 - 04/2025

Enver Jeugdzorg

Rotterdam

Enver is een jeugdzorgorganisatie met een (eind)gebruikersomgeving van ongeveer 2.500 medewerkers. Het hoofdkantoor in Rotterdam telt circa 100 kantoormedewerkers. Daarnaast zijn er ruim 100 locaties van waaruit jeugdzorg wordt verleend, variërend van kleinschalige woon- en huiskamers tot scholen waar Enver maatschappelijke ondersteuning biedt.

Binnen deze organisatie vervulde Clifton de functie van hoofd van de tweedelijns-ondersteuning, waarbij Clifton verantwoordelijk was voor de coördinatie, uitvoering en kwaliteit van de 2e-lijns IT-processen.

- Registreren, oplossen en indien nodig escaleren van incidenten naar systeem- en domeinbeheer
- Uitvoeren van datamigraties naar SharePoint
- Aanmaken en beheren van gebruikersaccounts en gedeelde mailboxen in Exchange Online
- Aanmaken van gebruikersaccounts via Active Directory en Entra ID
- Beheren van Intune MDM-policiëen en MFA-instellingen via Azure
- Inrichten en configureren van Jira, inclusief het aanmaken van aangepaste knoppen, workflows en instellingen ter optimalisatie van procesondersteuning
- Uitrollen van laptops met behulp van Intune Autopilot
- Ondersteunen bij de overgang naar het nieuwe printerpark en bijdragen aan het behalen van de NEN-certificering (veiligheid) door locaties te bezoeken en medewerkers te interviewen aan de hand van een gestandaardiseerde vragenlijst
- Uitvoeren van migraties van het bestaande netwerk naar de Unifi-omgeving, beheer en onderhoud van Unifi-controllers
- Aansluiten en configureren van printers binnen het netwerk



Support Engineer

10/2021 - 02/2022

Roll-Group

Rotterdam

Roll Group verzorgt zware ladingen zowel op land als op zee. Deze uitzonderlijke combinatie van transport- en installatiemogelijkheden stelt ons in staat om complete Factory to Foundation-oplossingen aan te bieden. Gecombineerd met onze technische expertise en unieke knowhow, maakt dit Roll Group de voorkeurspartner voor zware lading die effectieve, innovatieve en duurzame diensten aanbiedt.

- Bewaking, bediening, beheer, probleemoplossing en herstel voor service van elke client die geautoriseerd is tot de netwerk van Roll-Group
- Eerstelijns- en tweedelijns-ondersteuning voor alle desktop- en laptopgebruikers
- Beantwoorden van vragen en registreren van IT in TOPdesk van alle e-mails en bellers
- Inkomende oproepen, problemen en ondersteuningsverzoeken monitoren en analyseren
- Users aanmaken/verwijderen in AD, mailgroepen aanmaken, Teamskanalen aanmaken, Sharepoint sites aanmaken, Intranet bijwerken
- Spamfilter nakijken en indien nodig wijzigingen aanbrengen
- VPN verbinding opzetten
- Installeren en reparaties uitvoeren aan hardware, software of randapparatuur, volgens ontwerp of installatie
- Beheer van alle hardware (CMDB bijhouden)
- Opzetten van handleidingen en procedures voor de gebruikers
- Naleving van SHEQ-beleid
- Bezoeken van schepen voor it-support werkzaamheden

VAARDIGHEDEN

Azure · Jira · Sharepoint · Topdesk ·
MS365 · Endpoint manager ·
Active Directory · Entra ID · Exchange ·
EazIT · Lansweeper · Autotask ·
Passwordstate · Broadsoft · RSA Security ·
Unifi · Teams · Netgear Switches · Putty ·
Axiros · Grexx · IBM Tivoli · Ciena ·
Cisco Routers/Switches · Alcatel Lucent ·
HP · Huawei · Fortigate · Windows 7/11 ·
System Center · Umra · Lync/Skype ·
Outlook · Zebra · Scanners ·
Office 2012/365 · HIP · RCNA ·
Windows Server 2012/2016 ·
RES Workspace Manager · VOIP · Intune ·
Carerix · AFAS · Topdesk · SCCM

KRACHTEN

- Accuraat
- Commercieel
- Ambitieux
- Ondernemend
- Zelfstandig
- Leergierig
- Klantvriendelijk
- Teampayer

ERVARING



VOIP/Netwerk Engineer

06/2020 - 08/2021

Arcus IT

Locatie

Arcus ICT specialiseert zich in de dienstverlening aan accountancybranche, zorgsector en retail. De volgende diensten die zij aanbieden zijn: cloud gebaseerde kantooromgeving, identiteitsbeheer, mobile, device management, vergaderen op afstand, VoIP telefonie, Online Virtual Office, Print-/ scanoplossingen, Wi-Fi netwerken. Dit doen zij bij bedrijven met 50 tot 500 medewerkers. Met een team van bijna 200 IT-experts over verschillende locaties worden de werkzaamheden uitgevoerd.

- Telefonisch aannemen van binnenkomende gesprekken en zo goed mogelijk inventariseren van de klantvraag
- Uitvoeren van wijzigingsverzoeken
- Verwerken van nieuwe meldingen uit de Online Servicedesk Portal
- Afhandelen van escalaties
- Netwerk monitoring en troubleshooting
- Remote en on-site beheer bij klanten
- Up-to-date houden van documentatie
- Beheer van VOIP-omgevingen
- Configuratie van netwerkapparatuur (Cisco)
- Troubleshooting van connectiviteitsproblemen



Netwerk Engineer

05/2019 - 04/2020

KPN via DPA IT

In het kader van het MB Upgrade-project was ik verantwoordelijk voor het migreren van meer dan 5.000 zakelijke klanten van PPPOE naar IPOE, met als doel het verhogen van de beschikbare bandbreedte en stabiliteit van de internetverbinding. De uitvoering vond plaats in afstemming met de klant volgens vooraf vastgestelde afspraken. Als operator nam ik telefonisch contact op om het moment van omzetting te bevestigen. Zodra de klant akkoord gaf, voerde ik de administratieve migratie uit via de beschikbare KPN-tools, waarbij de verbinding naar de juiste poort op de KPN-switch werd omgezet. De klant paste vervolgens de fysieke wijziging op zijn locatie toe.

Daarnaast zorgde de klant voor het configureren van de huidige of nieuwe router op basis van de verstrekte KPN-gegevens. Indien dit niet lukte, bood ik gerichte ondersteuning bij het correct toepassen van IP-configuraties, zoals vaste IP-adressen, gateway-instellingen en het aanmaken van NAT-regels (bijvoorbeeld secundaire IP-adressering) om een correcte verbinding tot stand te brengen.

- Administratieve processen waarborgen in diverse systemen
- Klanten bij de installatie ondersteunen



Onsite Support/Werkplekbeheerder

2016 - 03/2019

Brunel

Getachteerd bij Rijkswaterstaat in de functie van Support Local ICT. Binnen Rijkswaterstaat is Support Local ICT verantwoordelijk voor het beheer van de volledige ICT-infrastructuur van alle Rijksinstanties. In mijn rol leverde ik ondersteuning op het gebied van kantoorautomatisering binnen de regio Zuid-Holland. Naast mijn vaste standplaats vielen er 22 buitenlocaties onder mijn beheer. Mijn werkzaamheden omvatten het oplossen van zowel hardware- als software-gerelateerde incidenten, binnen de hiervoor vastgestelde SLA-afspraken.

- Monitoren, terugkoppelen en afhandelen van binnengekomen incidenten
- On-site leveren en uitgeven van hardware, waaronder laptops
- Plaatsen, vervangen en configureren van hardware op locatie
- Realiseren van netwerkverbindingen door patchwerkzaamheden in patchkasten
- Aansluiten en configureren van telefonieapparatuur (VOIP)
- Innemen en registreren van retourhardware
- Inrichten, configureren en gebruiksklaar maken van nieuwe laptops en desktops
- Oplossen van incidenten met printers, plotters, portreplacers, laptops en desktops
- Uitvoeren van imaging-processen voor desktops en laptops
- Monitoren van switches en opvolgen van binnenkomende netwerkincidenten
- Opsporen en melden van ongeautoriseerde apparaten binnen het Rijkswaterstaat-netwerk
- Testen en valideren van netwerkverbindingen tijdens netwerkmigraties
- Aansturen en begeleiden van projecten op het gebied van kantoorautomatisering
- Beheer en onderhoud van audio- en videoconferentieruimtes

ERVARING



Call2

Medewerker IT Support

2014 - 2016

Call2

- IT-ondersteuning bieden aan medewerkers
- Registreren, analyseren en oplossen van incidenten
- Tijdig escaleren van complexe of doorlopende problemen
- Verwerken van wijzigingen, onboarding van nieuwe medewerkers en behandelen van IT-aanvraagformulieren voor hardware en software
- Doorvoeren van wijzigingen in gebruikers- en groepsinstellingen en het beheren van toegangsrechten binnen Active Directory (Users & Computers)
- Coördineren en bewaken van openstaande incidenten en wijzigingen

PROJECTEN

Saro

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

Enver Jeugdzorg

- Migreren van clients naar Azure via Microsoft Intune
- Migreren van data naar SharePoint Online

KPN

- Voor het MB Upgrade-project was ik als Change Operator verantwoordelijk voor het upgraden van meer dan 5.000 zakelijke klanten van een PPPOE- naar een IPOE-internetsnelheid