

RAHAND MAHMOUD

ICT-beheerder - 1e en 2e lijns support

rahand.mahmoud@fma.nl linkedin.com/in/rahand-mahmoud-b7a9a7327
Zoetermeer Rijbewijs: B Nederlandse

SAMENVATTING

Rahand is een rustige en praktisch ingestelde ICT'er. Een melding zoekt hij eerst zelf uit voordat hij deze doorzet naar een collega of het ontwikkelteam. Hij is gewend om te schakelen met mensen zonder technische achtergrond, zoals zorgmedewerkers en eindgebruikers, en legt zaken stap voor stap uit in gewone taal. Het doel is daarbij steeds dat de gebruiker het de volgende keer zelf kan, en zo stap voor stap zelfredzamer wordt in het gebruik van zijn digitale werkplek. Hij werkt gestructureerd volgens afspraken en prioriteiten en weegt binnenkomende meldingen op urgentie. Oplossingen legt hij vast in documentatie, zodat collega's er later mee verder kunnen. Terugkerende problemen signaleert hij en koppelt hij terug aan het ontwikkelteam.

ONDERWIJS

ICT-Beheerder, niveau 4

MBO Rijnland

09/2019 - 07/2023 Zoetermeer

TALEN

Nederlands ●●●●●

Engels ●●●●○

CERTIFICERINGEN

ITIL Foundation Version 5

Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900)

VAARDIGHEDEN

Microsoft/Office 365 · Windows 10/11 · Active Directory · Entra ID · SSO · MFA · Werkplekbeheer/ondersteuning · Intune · Citrix · AFAS Profit · Graph · Interfere · Control Center · Datto · SQL · API connectors

ERVARING

ICT servicedesk medewerker

09/2026 - 10/2026

ASVZ

Sliedrecht

De ASVZ Zorggroep in Sliedrecht biedt een brede dienstverlening binnen zorg, verpleging, welzijn en wonen, verdeeld over meerdere locaties in de regio. De ICT-dienstverlening wordt aangestuurd vanuit de hoofdlocatie, waarbij het systeem- en netwerkbeheer is uitbesteed aan een MSP. De centrale en decentrale gebruikersondersteuning vindt plaats vanuit het SSC, onder leiding van de IT-supportmanager. Het team bestaat uit circa 15 medewerkers, werkzaam binnen de frontdesk, backoffice (remote tweedelijnsondersteuning) en buitendienst (facilitaire zaken).

- Dagelijks telefonisch ondersteunen van interne medewerkers en aangesloten zorglocaties, met gemiddeld 30–40 meldingen per dag
- Registreren, opvolgen, bewaken en afhandelen van incidenten en serviceverzoeken via TOPdesk
- Proactief meedenken over AI-oplossingen ter verbetering en efficiëntie van dagelijkse werkprocessen
- Afstemmen met verschillende afdelingen en organisatieonderdelen om ICT-vraagstukken snel en efficiënt op te lossen
- Bijdragen aan de optimalisatie van ICT-processen en -systemen door de inzet van AI-oplossingen binnen de zorgorganisatie
- Uitvoeren van werkplekbeheer, waaronder onboarding, lifecyclemanagement en uitrol van applicaties, devices en remote beheer
- Verzorgen van registratie, balie-uitgifte en opvolging van ICT-middelen en tickets, inclusief het zelfstandig oplossen waar mogelijk

Service Engineer, 2e-lijns support

05/2026 - 07/2026

Whitevision

Zoetermeer

Whitevision is een SaaS-leverancier van Intelligent Document Processing voor factuur- en documentverwerking. De organisatie telt ruim 45 medewerkers en bedient meer dan 2.250 organisaties, met een sterke positie in de zorgsector.

- Vast aanspreekpunt voor circa 90 Nederlandse ziekenhuizen. Tweedelijns meldingen telefonisch en via het klantportaal samen met de gebruiker opgelost, binnen SLA's van 24 uur (prioriteit 1) tot een week (prioriteit 2)
- Gebruikers begeleid tijdens de overgang van FileLinx naar Whitevision. Vragen over de naamswijziging beantwoord en klanten geholpen bij het overzetten van hun accounts naar de nieuwe omgeving, terwijl de reguliere meldingen binnen de SLA's doorliepen
- Werkplekondersteuning binnen Microsoft 365, waaronder Outlook, en beheer van gebruikers, licenties en maprechten in Active Directory
- SSO-vragen afgehandeld en accounts opnieuw gekoppeld in Microsoft Authenticator (MFA), voor gebruikers die niet meer op hun werkplek konden inloggen
- Storingen in de factuurverwerking uitgezocht met Control Center-logging en SQL-queries. Windows-services herstart en gecontroleerd
- Koppelingen met AFAS Profit hersteld en getest, waaronder tokens, GetConnectors en mailconnecties
- Gebruikers zonder technische achtergrond stap voor stap uitleg gegeven over de handelingen die zij zelf moesten uitvoeren, zodat zij daarna zelfstandig verder konden
- Terugkerende meldingen gesignaleerd en gedocumenteerd, met deelname aan structurele oplossingen in overleg met het ontwikkelteam
- ICT-Omgeving: Microsoft 365 (Office 365) · Outlook · Windows 10/11 · Active Directory · Citrix · AFAS Profit · Microsoft Graph · Interfere · Control Center · Datto · SQL · SSO · MFA / Microsoft Authenticator · klantportaal als ticketsysteem

ERVARING

SaaS & Workflow Support Specialist
2023 - 2025

Ez2Manage

Ez2Manage levert een SaaS-platform waarmee organisaties hun processen AVG-proof inrichten volgens de ISO 27001-norm. Rahand werd per opdracht ingezet door de eigenaar en het ontwikkelteam en was twee jaar lang doorlopend actief

- Workflows ontworpen en ingericht, waaronder een risicoanalyse waarvan de uitkomsten automatisch doorlopen naar taken, zodat de grootste risico's worden opgevolgd
- Functionaliteit aan de applicatie toegevoegd, waaronder een planner en acties achter knoppen
- Schermen en formulieren opnieuw ingedeeld voor een logischere gebruikersroute, zodat gebruikers zonder technische achtergrond de applicatie makkelijker konden gebruiken
- Foutmeldingen geanalyseerd, gedocumenteerd en teruggekoppeld aan het ontwikkelteam
- De supportfunctie voor de applicatie ingericht. Gebruikersvragen opgevangen, terugkerende vragen gesignaleerd en gestructureerd, en werkinstructies geschreven in begrijpelijke taal zodat gebruikers de stappen zelf konden uitvoeren
- Geadviseerd over verbeteringen in proces, inrichting en gebruiksgemak
- Meegewerkt aan de vertaling van AVG- en ISO 27001-eisen naar werkbare processtappen in de applicatie
- ICT-Omgeving: SaaS-workflowplatform · procesinrichting · AVG · ISO 27001 · foutanalyse · documentatie en werkinstructies · functioneel beheer

Afstudeerstage ICT-support, 1e en 2e lijn
02/2022 - 07/2022

Zetacom

Zoetermeer

Zetacom is system integrator voor zorgcommunicatie: verpleegoproepsystemen, domotica, telefonie en netwerken. Ruim een kwart van de Nederlandse ziekenhuizen en zorginstellingen behoort tot de klantenkring

- 1e- en 2e-lijns supportmeldingen aangenomen, geregistreerd en afgehandeld in het ticketsysteem Zetadesk. Meldingen geprioriteerd en waar nodig doorgezet naar de juiste afdeling
- Incidenten op Windows-werkplekken en in Microsoft 365-omgevingen uitgezocht en opgelost
- Verpleegkundigen op de vestiging van Zetacom uitleg en training gegeven over de apparatuur voor op hun eigen afdeling. Uitleg in begrijpelijke taal en waar nodig voorgedaan, zodat zij er daarna zelfstandig mee verder konden
- Voorlichtings- en presentatiemateriaal opgesteld voor de klantcommunicatie van de organisatie
- ICT-Omgeving: Zetadesk · Windows · Microsoft 365 · Outlook · zorgcommunicatie- en alarmeringsapparatuur

Eigenaar, e-commerce en online marketing
2020 - 2025

Eigen onderneming

- Eigen webshop met fysieke en digitale producten. Daarnaast werkte Rahand als shopmanager voor externe webshopeigenaren
- Eigen webshop opgezet en vijf jaar zelfstandig draaiende gehouden. Producten geselecteerd met analysetools, de shop ingericht en aanpassingen gedaan in de HTML
- Advertentiecampagnes opgezet en op cijfers bijgestuurd in Meta Ads en Google Ads; resultaten gevolgd in Google Analytics en vastgelegd in Excel (omzet, marge en productdata)
- Zeven maanden shopmanager voor externe opdrachtgevers (2 tot 3 uur per dag). Shopify-webshops gebouwd en beheerd, campagnes gedraaid en werkprocessen geautomatiseerd met Trello en Zapier
- Klantenservice verzorgd voor eigen klanten en voor de klanten van opdrachtgevers. Vragen, bestellingen en klachten schriftelijk afgehandeld, met uitleg op het niveau van de klant
- Een eigen digitaal product ontwikkeld samen met een developer, verkocht via een eigen merkwebshop en kopers daarbij ondersteund