



Profielchets Busra

Personalia

Woonplaats	Regio Utrecht
Nationaliteit	Nederlandse
Inzetbaar als	Skilled Servicedesk Medewerker
Bijzonderheden	36 uur per week beschikbaar (werkt niet op woensdag)

Persoonlijkheid

Busra is een ambitieuze en leergierige dame die sociaal en communicatief vaardig is. Zij kan nieuwe kennis snel eigenen en heeft een sterk analytisch, oplossings- en doorzettingsvermogen. Busra is een geduldige persoon, kan goed samenwerken en heeft de ambitie om door te groeien in haar carrière.

Busra is iemand die zich graag inzet voor de samenleving en haalt hier haalt haar voldoening uit. Zij krijgt positieve energie van organisaties waarin de sfeer goed en informeel is.

Op het moment is Busra werkzaam bij gemeente 's-Hertogenbosch en tegelijkertijd bezig haar Microsoft certificaten te behalen. Ze kijkt uit naar een leuke opdracht waar zij haar kennis kan uitbreiden.

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2015 - 2016	Master - Actuele Sociale Vraagstukken (Sociologie)	Ja

Actieve Microsoft Status

Status omschrijving	Behaald
Microsoft 365 Certified: Fundamentals: <ul style="list-style-type: none"> MS-900 Microsoft 365 Fundamentals 	Sept 2021

Studerend voor

Certificaat	Verwachte einddatum (mm-jj)
MD-100: Windows Client	September 2022
MD-101: Managing Modern Desktops	November 2022
AZ-900: Microsoft Azure Fundamentals	Februari 2022

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Omschrijving	Behaald
ITIL Foundation v4	ITIL Methodiek	Ja

Talenkennis

Taal	Spreken	Luisteren	Lezen	Schrijven
Nederlands	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal
Engels	Goed	Goed	Goed	Goed
Turks	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal

Werkervaring

Periode	Van 3 juli t/m 30 september 2022
Werkgever	Gemeente 's-Hertogenbosch
Opdrachtgever	FMA
Functie	Service desk engineer
Bedrijfsinfo & Team	Gemeente 's'-Hertogenbosch is een prettige en inspirerende omgeving met 6 sectoren waaronder de Sector Middelen en Dienstverlening. Onder deze sector valt de afdeling ICT/automatisering. Busra werkt binnen de afdeling ICT op de servicedesk als servicedesk engineer, samen met 5 andere servicedesk engineers. Hier verleent zij aan allerlei verschillende soorten medewerkers ICT diensten en helpt hen met het oplossen van hun ICT en netwerkproblemen.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor 1 ^e lijns taken op de ICT afdeling. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van 1e lijns taken op de IT Helpdesk (telefonisch/remote support en on-site). Oplossen van problemen op verschillende devices zoals laptops, pc's, mobiele telefoons, iPad's en printers. • Werkzaamheden in AD t.b.v. IT Support en aanmaken gebruikersaccounts. • Geven van applicatierechten/folderrechten • Werken in Exchange (aanmaken mailboxen/gedeelde mailboxen/rechtengroepen etc.) • Simkaarten activeren en koppelen • Uitlevering mobiele telefoons aan (nieuwe) medewerkers • Beheer telefoons/iPad's middels Microsoft Intune
Bijzondere projecten	-
ICT Omgeving	Heat, Windows 10, MS 365, Microsoft Intune, MMC, VMware VDI, Active Directory, Exchange 2019, RSA, ZENworks, uniflow,

Periode	Van 23 mei t/m 30 juni 2022
Werkgever	FMA
Functie	ICT Professional

Periode	December 2021 t/m mei 2022
Werkgever	Peak IT
Opdrachtgever	Onderwijsinstelling
Functie	Service desk engineer
Bedrijfsinfo & Team	Peak IT is een business partner op het gebied van IT-support. Busra heeft bij Peak voornamelijk gewerkt op de interne IT Helpdesk (outsourcing & project). Hier heeft zij zowel Peak collega's als eindgebruikers van verschillende klanten geholpen met ICT en netwerkproblemen. Het team bestond uit 8 personen. Daarbij had Busra de verantwoordelijkheid voor een periode van 6 weken lang 2 dagen per week laptops in te spoelen voor een middelbare school.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor 1 ^e lijns taken op de interne IT Helpdesk aan de eindgebruikers en voor een korte periode voor het inspoelen van laptops bij een middelbare school. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van 1e lijns taken op de IT Helpdesk (telefonisch/remote support). • Werkzaamheden in AD t.b.v. IT Support en aanmaken gebruikersaccounts. • Werken in Exchange (aanmaken mailboxen/gedeelde

	<p>mailboxen/rechtengroepen etc).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspoelen laptops
ICT Omgeving	ServiceNow, Windows 10, MS 365, Remote Desktop, Active Directory, Exchange 2013, Mobile Iron, Mitel, Matrix 42, Autoline
Periode	Maart 2021 t/m december 2021
Werkgever	OGD ict-diensten
Functie	Service desk engineer
Bedrijfsinfo & Team	OGD is een middelgrote ICT-dienstverlener die zich richt op midden en grote bedrijven. OGD is partner op het gebied van IT-support en beheer voor overheden, scholen en zorginstellingen. Bij dit bedrijf zijn ruim 1300 medewerkers werkzaam. Busra heeft bij OGD intern gewerkt op de outsourcing voor verschillende klanten. Haar team bestond uit 15 personen. Samen met het team hielp Busra eindgebruikers met het oplossen van hun ICT en netwerkproblemen. Daarnaast heeft Busra nieuwe collega's mogen inwerken.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor 1^e lijns taken op de interne IT Helpdesk aan de eindgebruikers en inwerken van nieuwe collega's.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van 1e lijns taken op de IT Helpdesk (telefonisch/remote support). • Werkzaamheden in AD t.b.v. IT Support en aanmaken gebruikersaccounts. • Werken in Exchange (aanmaken mailboxen/gedeelde mailboxen/rechtengroepen etc). • Inwerken nieuwe collega's.
Bijzondere projecten	Eindgebruikers begeleiden tijdens migratie naar Microsoft 365
ICT Omgeving	TOPdesk, Windows 10, MS 365, Remote Desktop, Active Directory, Umra, Exchange 2013, Citrix, AFAS, ONS, Medimo

Hard- en software kennis

Legenda:

- 1: *Medewerker heeft alleen theoretische kennis, maar geen praktische ervaring.*
- 2: *Medewerker heeft praktische (hands-on) werkervaring met dit product, in combinatie met theoretische kennis.*
- 3: *Medewerker heeft veel ervaring met het product en kent de functionaliteiten. Dankzij de werkervaring kan de medewerker zelfstandig deze functionaliteiten praktisch toepassen en makkelijk omgaan met nieuwe vragen en onbekende incidenten gerelateerd aan het product.*

Server Operating Systems

Leverancier	Score
MS Windows 2016	2

Server Applications

Leverancier	Score
MS Exchange 2016	2
Citrix XenApp	2

Server Features / Roles

Leverancier	Score
Active Directory Domain Services)	2

Security Applications

Leverancier	Score
McAfee Antivirus / Firewall	1

Client Operating Systems

Leverancier	Score
MS Windows 10	2
MS Windows 8	2
MS Windows 7	2

Client Applications

Leverancier	Score
MS Office 10	2
MS Office 365	2

Program Scripting

Leverancier	Score
PowerShell	2

Virtualisation

Leverancier	Score
VMware Horizon Client	2

Networking and Data communication

Leverancier	Score
VPN	1

Hardware

Leverancier	Score
HP laptop	2
HP randapparatuur	2

Helpdesk Applications

Leverancier	Score
TOPdesk	3
ServiceNOW	3