



## Profielchets Sidra

### Personalia

Naam	Sidra
Woonplaats	Rotterdam
Geboortedatum	23-01-1998
Rijbewijs	-
Inzetbaar als	Skilled helpdesk, werkplekbeheer

### Persoonlijkheid

Een positieve instelling, proactief, enthousiasme, vriendelijk, leergierig, optimisme en vasthoudendheid zijn kenmerkende eigenschappen van Sidra.

Sidra werkt graag samen in een team, maar kan ook goed zelfstandig werken. Haar verantwoordelijkheidsgevoel staat hier borg voor.

Haar grootste ambitie op dit moment is haar reeds opgedane praktijkervaring te gaan onderbouwen en verbreden met het behalen van de zo noodzakelijke certificaten. Als fundament op weg naar beheersfuncties met meer verantwoordelijkheden in MS365 omgevingen.

“In mijn vrije tijd houd ik me graag bezig met lezen en series kijken. Breng graag de tijd door met mijn ouders en vrienden. Ook om samen door de stad in te gaan. Wanneer thuis ben geef ik aandacht aan mijn kat en speel vaak met haar”.

## Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2015 - 2017	MBO - 2 , ROC Zadkine, ICT Medewerker	Behaald
2017 - 2019	MBO - 3 , ROC Zadkine, ICT Medewerker Beheer	Behaald
2020 - 2023	MBO - 4 , Techniek College Rotterdam, ICT Beheer	Behaald

## Studerend voor

Certificaat	Verwachte einddatum (mm-jj)
<ul style="list-style-type: none"><li>ITIL 4 - Microsoft</li></ul>	Q4 2023

## Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Omschrijving	Status
ITIL 4	Via Linden Academy	Behaald
AZ-900	Via Linden Academy	Behaald

## Talenkennis

Taal	Spreken	Luisteren	Lezen	Schrijven
Nederlands	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal
Engels	Gevorderd	Gevorderd	Gevorderd	Gevorderd
Urdu	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal

## Werkervaring

Periode	Oktober 2023 - heden
Werkgever	FMA
Functie	ICT Professional

Periode	19 juni 2023 tot oktober 2023
Werkgever	Linden-IT
Opdrachtgever	Zadkine Hoofdlocatie Rotterdam
Functie	Werkplekbeheerder, servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Zadkine is een grote MBO scholengemeenschap, een ROC (Regionaal Opleiding Centrum). Met 14 locaties, verspreid over 5 plaatsen. En c.a. 15.700 leerlingen. De hoofdlocatie is gevestigd in Rotterdam. Ook de locatie van functie-uitoefening Sidra.</p> <p>De afdeling ICT bestaat uit een team van ca 50 medewerkers. Verspreid over een SSC (incl. balie-uitgiftes, voor alle locaties), systeem en netwerkbeheer. Onder leiding van een hoofd I&amp;A, Hoofd Bedrijfsbureau. Sidra maakt deel uit van het servicedeskteam. Een team van twee medewerkers, waaronder Sidra</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Werkzaamheden, verantwoordelijkheden en belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laptops spoelen</li> <li>• Inrichten werkplekken: monitoren aansluiten, muis &amp; toetsenbord en kabels wegwerken</li> <li>• Studenten en medewerkers helpen met hun IT gerelateerde werkplekconfiguraties bij vragen/problemen remote en onsite.</li> <li>• Binnenkomende cases en incidenten (per mail en telefoon) registreren, behandelen en escaleren via ServiceNow</li> </ul> <p>Voor mijn opdracht moest ik vooral studenten helpen met meest voorkomende verstoringen als; herstel wifi netwerk, vergeten wachtwoorden. Alle incidenten ging ik registreren in ServiceNow.</p> <p>Andere meldingen van studenten gingen over Microsoft Office 365 apps, niet werkende wifi adapter, problemen met inloggen op Eduarte/Zadkine app en het niet kunnen inloggen op Studiemeter om bij het lesmateriaal te kunnen komen.</p> <p>Vaak voorkomende problemen betroffen beeldschermen; wegens een defect docking station of een kabel die er niet in zat. Dan wel herstel verdwenen Teams uit een Outlook App.</p> <p>En bij aanvang nieuw schooljaar; samen met mijn collega alle lokalen en kantoren langs om alle werkplekken (computers en smartboards) te controleren, ordenen inspoelen en evt. vervangen (indien defect). Zodat bij aanvang schooljaar er geen problemen zouden zijn.</p>
ICT Omgeving	Windows 10, ServiceNow, Microsoft office 365, Teams, iOS, Chromebooks

Periode	Van 02-02-2018 tot en met 15-11-2022
Werkgever	NTS Computers, gevestigd te Rotterdam
Opdrachtgever	NTS Computers
Functie	Werkplek beheerder, tevens assistentie afdeling logistiek

<p>Bedrijfsinfo &amp; Team</p>	<p>NTS Computers Technology BV is een toonaangevende groothandel op het gebied van gebruikte en nieuwe hardware. Reeds 28 jaar hofleverancier voor bedrijven, stichtingen en overheden. NTS is business partner en MSP van onder andere merken als; Hewlett Packard, Microsoft, Intel en IBM. Met vestigingen verspreid over meerdere contingenten. Europa, Azië, de Verenigde Staten, Hongkong en Kenia. En in Nederland met twee vestigingen; Rotterdam en Oudenbosch En Afrika; Kenia te Bendor</p> <p>Te Rotterdam heeft Sidra scholengemeenschappen bijgestaan met het inrichten van leeromgevingen; E-learning programma's als Moodle. Deze leeromgeving is ten behoeve van Kenia, te Bendor, door Sidra life gegaan. Inclusief documentaties, procedures en financiële assistentie Vervolgens ook voor intern gebruik. Inclusief videoprocedures, met behulp van Adobe Premier. Voor opnames werd een Canon camera en een Rode Wireless Go II gebruikt. Tevens testen harde schijven en grafische kaarten. Voor testen kaarten werd GPU-Z gebruikt.</p>
<p>Verantwoordelijkheden &amp; werkzaamheden</p>	<p>Werkzaamheden, verantwoordelijkheden en belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grafische kaarten en harde schijven testen</li> <li>• Procedures schrijven</li> <li>• Video procedure maken</li> <li>• Computers inscannen en in data base zetten</li> <li>• Laptops / computers assembleren en demonteren</li> <li>• (her)installeren van software op een Chromebook</li> <li>• Netwerk bouwen</li> <li>• Cursussen maken voor E-learning programma</li> </ul> <p><b>Stageperiode; van 01-2022 – 07-2022; NTS Computers</b> Afdeling Netwerkbeheer, onderdeel Technische dienst “Een 900 urige stageperiode waarbij ik onder andere een netwerkopstelling heb gebouwd om een E-learning programma (Moodle) werkend te krijgen op de clients. Hiervoor heb ik een HP notebook als server gebruikt en er Windows server 2022 op geïnstalleerd. Daarnaast heb ik op de server allerlei software programma's geïnstalleerd zoals; XAMPP, Moodle, Moosh, php 7.4, etc. Ook heb ik gewerkt met deplug-in h5p en Lumi om opdrachten te creëren voor Moodle waar studenten in Kenia mee kunnen gaan werken. Verder grafische kaarten testen, daarvoor gebruikte ik computers met Windows 10 en Ubuntu erop. Sommige kaarten werden getest in Windows 10 en sommige met Ubuntu. Tevens verantwoordelijk voor het klaarmaken van laptop opdrachten. Dat houdt in; laptop demonteren, assembleren, installeren volgens de klantenorder Maar ook reparaties van een aantal HP laptops; door defecte componenten te vervangen door nieuwe”.</p> <p><b>Tussenjaar,periode; 2018-2020; NTS Computers</b> Afdeling Logistiek. “Tijdens een tussenjaar ben ik bij NTS werkzaam geweest in de logistiek (in plaats van de technisch dienst, vanwege gebrek aan medewerkers) Ik was verantwoordelijk voor het ontvangen en verzenden van pakketten. Daarnaast moest ik binnengekomen goederen inboeken in het systeem. Af en toe moest ik ook helpen met het klaarmaken van laptop orders bij de technische dienst.</p>
<p>ICT Omgeving</p>	<p>Windows 10, Windows Server 2022, Moodle, H5P, Lumi</p>

## 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 2022	2
MS Windows 2019	2
MS Windows 2016	2

### Server Applications

Leverancier	Score
Microsoft-365	2
Microsoft SQL	1
Sharepoint	1

### Server Features / Roles

Leverancier	Score
AD DS	2
DNS	2
DHCP	2
Group Policy	2
Remote Desktop Services	1
Print and Document Services	2
Remote Desktop Services	2

### Security Applications

Leverancier	Score
Windows Defender	2
Bitdefender	2
McAfee	2
AVG	2

### Client Operating Systems

Leverancier	Score
Microsoft Windows 10	2
Microsoft Windows 11	2
MacOS	1
iOS	1
Android	2
Windows Mobile	2

### Helpdesk Applications

### Client Applications

Leverancier	Score
Microsoft Office 365	2
MS Office 2021	2
MS Office 2013	2
Moodle	2
H5P	2
Lumi	2
Moosh	1
Php 7.4	1
XAMPP	1

### Databases

Leverancier	Score
MySQL	1
Microsoft SQL	1

### Hardware

Leverancier	Score
HP	2
Lenovo	2
Dell	2
Chromebook	2
Macbook	1
Smartboard	1

### Virtualisation

Leverancier	Score
VMware	2

### Networking and Data communication

Leverancier	Score
Cisco	1

Leverancier	Score
-------------	-------



Service Now	<b>2</b>
TOPdesk	<b>1</b>