



Profielchets Bahtiyar

Personalia

| | |
|---------------|---------------------|
| Woonplaats | Tiel |
| Geboortedatum | 17 december 1987 |
| Nationaliteit | Nederlandse, Turkse |

Persoonlijkheid

Bahtiyar is een technisch persoon met passie voor het ICT-vak. Deze passie zet hij graag in om gebruikers te helpen bij hun dagelijkse werk met ICT-middelen.

Hij heeft ervaring opgedaan als senior servicedesk medewerker en technical engineer bij uiteenlopende organisaties (CVO-AV, Van Loon Group B.V., Partou B.V., Gemeente Amstelveen, Rabobank, PWC en Ford Motor Company) in uiteenlopende branches. Hij wil zijn opgedane kennis en expertise graag inzetten bij opdrachtgevers van FMA.

Kenmerkend voor Bahtiyar is de rust die hij uitstraalt. Hij is geduldig en blijft te allen tijde rustig. Hij weet een gebruiker op zijn/haar gemak te stellen door goed luisteren en te analyseren wat het probleem is. Hij is oplossingsgericht en biedt graag zijn expertise aan om hulp te bieden bij problemen of vragen van gebruikers. Hij heeft altijd een oplossing bij mogelijke problemen, vaak niet een maar meerdere. Bahtiyar is in staat om zowel in teamverband als zelfstandig zijn taken goed uit te voeren. Daarnaast is hij flexibel en een zeer positief persoon. rustig, geduldig, technisch persoon.

Bahtiyar is leergierig, hij wil altijd meer weten en het beste toepassen. Uitbreiden van ICT-kennis ziet hij dan ook als een must. Hij volgt de ontwikkelingen in de ICT op de voet en studeert voor de benodigde certificaten. Bahtiyar is Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate, Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert, Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate en Microsoft Certified: Azure Administrator Associate.

Voor zijn carrièrepad wil Bahtiyar zich ontwikkelen richting Modern Desktop Specialist.

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

| Periode | Opleiding | Diploma |
|-----------|---|---------|
| 2006-2010 | MBO 4 – ICT Beheer (ROC Rivier te Tiel) | Ja |

Actieve Microsoft Status

| Status omschrijving | Behaald |
|---|--------------------------|
| Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate (MCSA): <ul style="list-style-type: none"> MD-100: Windows 10 MD-101 Managing Modern Desktops | Januari 2021 Mei 2021 |
| Microsoft 365: Certified: Enterprise Administrator Expert (MSCE): <ul style="list-style-type: none"> MS-100 Microsoft 365 Identity and Services MS-101 Microsoft 365 Mobility and Security | April 2022 Juli 2022 |
| Microsoft 365: Certified: Teams Administrator Associate (MCSA): <ul style="list-style-type: none"> MS-700 Managing Microsoft Teams | November 2022 |
| Microsoft 365 Certified: Teams Support Engineer Associate <ul style="list-style-type: none"> MS 740 Troubleshooting Microsoft Teams | December 2022 |
| Microsoft Certified: Azure Fundamentals <ul style="list-style-type: none"> AZ-900 Azure Fundamentals | April 2023 |
| Microsoft Certified: Azure Administrator Associate <ul style="list-style-type: none"> AZ-104 Azure Administrator | September 2023 |
| Microsoft Certified: Azure Virtual Desktop Specialty <ul style="list-style-type: none"> AZ-140 Azure Virtual Desktop Specialty | Februari 2024 |

Studerend voor

| Certificaat | Verwachte einddatum (mm-jj) |
|---|-----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Apple Certified Support Professional | Q2 2024 |
| <ul style="list-style-type: none"> Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900) | Q3 2024 |

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

| Certificaat | Omschrijving | Behaald |
|-------------|--------------------|---------|
| Ja | ITIL® 4 Foundation | 2023 |

Talenkennis

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

Werkervaring

| | |
|----------------|-------------------------|
| Periode | 1 januari 2022 |
| Werkgever | FMA |
| Functie | ICT Professional |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | September 2023 t/m heden |
| Werkgever | FMA |
| Opdrachtgever | Intern |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Bahtiyar heeft in deze periode zich voornamelijk bezig gehouden met de interne studiebegeleiding en de langdurige revalidatie van zijn oogoperatie. De werkzaamheden van deze periode zijn als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Azure Fundamentals instrueren aan collega's • Intern helpen bij complicaties van MS Teams, OneDrive, Sharepoint • Assisteren van medewerkers bij het behalen van hun Azure Administrator certificaat. • Eigen M365-tenant beheren waarbij regelmatig experimenten gedaan worden en nieuwe functies getest worden <ul style="list-style-type: none"> • Deze M365-tenant voortdurend testen op verschillende devices met junioren • Begeleiden ITIL-processen |
| ICT Omgeving | Microsoft 365, Azure AD, Windows server 2008. ITIL, Endpoint, Dell |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periode | Augustus 2023 |
| Werkgever | FMA |
| Opdrachtgever | Atlant |
| Functie | Service desk medewerker |
| Bedrijfsinfo & Team | Atlant biedt wonen, zorg en welzijn vanuit negen locaties; 5 woonzorgcentra en 4 verpleeghuizen. Vanuit deze locaties in Apeldoorn en Beekbergen biedt Atlant specialistische zorg aan ouderen somatiek, mensen met dementie, ziekte van Huntington, syndroom van Korsakov of aan mensen met gerontopsychiatrische problematiek. De ICT afdeling bestaat uit ongeveer 14 medewerkers, verspreid over de servicedesk, functioneelbeheer en systeem/netwerkbeheer. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>De rol van Bahtiyar was het bewaken van 1^e en 2^e lijnbeheer van de ICT- en zorgtechnologie omgevingen. Ook het registreren en analyseren van incidenten vanuit Topdesk vielen onder Bahtiyar's werkzaamheden, net als het installeren en configureren van CLB toestellen. De CLB toestellen geven de zorgverleners de bewegingsvrijheid zonder het contact met hun cliënt, patiënt of bewoner te verliezen. De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenten (vragen en verzoeken) aannemen, escaleren, registreren (TOPdesk), analyseren, volgen en afhandelen. • Windows Autopilot troubleshooting. • Installeren en configureren van Zorgtechnologie (bed, hals en polszenders) • Gereedmaken CLB toestellen. • Rechten verlenen binnen MS Teams, gebruikers toevoegen/ verwijderen. • Oplossen van printer problemen, zoals toevoegen van printer bij gebruikers • Postbussen beheren op mailserver, licenties toewijzen. • Eindgebruikers ondersteunen met nieuwe apparatuur. • Gebruikers ondersteunen met Multi Factor Authentication • Gebruikers ondersteunen met account- en mailbeheer. • Accountbeheer met Active Directory. • Accountwachtwoorden resetten, rechten verlenen tot applicaties of mappen • Gebruikers ondersteunen via Teams of per e-mail. |
| ICT Omgeving | RDP, Citrix, Windows Server 2008 Microsoft 365, TOPdesk, Azure AD, Active Directory, Android, Microsoft 365, Microsoft Authenticator, MS Teams, Intune, Azure, Company Portal, Adobe, Validsign, Kadex, Xerox Workspace Cloud, Mijn Caress, Procure, Mitel telefonie, CLB, RES/lvanti |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periode | Mei 2023 t/m Juli 2023 |
| Werkgever | FMA |
| Opdrachtgever | Intern |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Deze periode stond voornamelijk in het teken van interne complicaties verhelpen en studiebegeleiding van andere collega's op het kantoor bij FMA.</p> <ul style="list-style-type: none">• MD100 & MD101 verhelfen aan collega's• Intern helpen bij problemen van MS Teams, OneDrive, Sharepoint• Begeleiden ITIL-processen• Installeren van laptops met Autopilot• Inrichten van werkplekken |
| ICT Omgeving | Microsoft 365, Azure AD, Windows server 2008. ITIL, Endpoint. |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periode | Januari 2023 tot en met April 2023 |
| Werkgever | FMA |
| Opdrachtgever | Stichting Kwintes |
| Functie | Support Engineer |
| Bedrijfsinfo & Team | Kwintes is een zorginstelling met ruim 100 locaties verspreid over midden/noordelijk Nederland, ondersteunt samen met 2500 collega's ruimt 3000 hulpbehoeftigen. Er wordt hulp geboden bij wonen, werken en leren om een zo zelfstandig mogelijk leven te leiden. De ICT afdeling bestaat uit ongeveer 12 medewerkers, verspreid over de servicedesk en systeem/netwerkbeheer. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Zomer 2020 is Stichting Kwintes gestart met het Versaasen van haar informatiehuishouding; transitie en digitalisering naar de nieuwere moderne werkplek, die gebaseerd is op de Microsoft Roadmap, met daarin opgenomen Cloud-technologie Microsoft 365. De rol van Bahtiyar was om samen met een trainer, een coördinator en zijn boardingteamcollega's alle medewerkers (gebruikers intern en onsite op locatie) te voorzien van nieuwe devices (waaronder een laptop), te helpen en te begeleiden bij deze transitie. Het ging om 2000 devices.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenten (vragen en verzoeken) aannemen, escaleren, registreren (TOPdesk), analyseren, volgen en afhandelen. • Installeren van laptops met Autopilot of SCCM • Windows Autopilot troubleshooting. • Datamigratie On-premises naar Onedrive. • Datamigratie On-premises naar Sharepoint. • Rechten verlenen binnen MS Teams, gebruikers toevoegen/ verwijderen. • CMDB Beheer • Oplossen van printer problemen, zoals toevoegen van printer bij gebruikers • Postbussen beheren op mailserver, licenties toewijzen. • Eindgebruikers ondersteunen met nieuwe apparatuur. • Gebruikers ondersteunen met Multi Factor Authentication • Gebruikers ondersteunen met account- en mailbeheer M365. • Accountbeheer met AAD / Active Directory. • Accountwachtwoorden resetten, rechten verlenen tot applicaties of mappen • Gebruikers ondersteunen via Teams of per e-mail. |
| ICT Omgeving | RDP, Citrix, Windows Server 2008 Microsoft 365 , TOPdesk, Active Directory, Android, Microsoft 365 , Microsoft Authenticator, MS Teams, Intune, Azure, Company Portal, Adobe, Validsign |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periode | April 2022 tot en met December 2022 |
| Werkgever | FMA |
| Opdrachtgever | Stichting CVO-AV (Christelijk Voorgezet Onderwijs) |
| Functie | Werkplekbeheerder |
| Bedrijfsinfo & Team | Stichting CVO-AV is een christelijke scholengroep met 9 locaties. Scholen voor vmbo, havo, atheneum, tweetalig atheneum, gymnasium en tweetalig gymnasium in de regio Gorinchem. De ICT afdeling bestaat uit ongeveer 12 medewerkers, verantwoordelijk voor de servicedesk, support op de scholen & technisch systeem/netwerkbeheer. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Stichting CVO-AV is een stichting met 600 medewerkers en 4000 leerlingen. Het IT-Team is verantwoordelijk voor IT op 9 locaties. De rol van Bahtiyar was om zelfstandig maar soms ook met collega's de werkplekken te beheren en medewerkers en leerlingen te helpen. Op elke locatie heeft afdeling IT een eigen kamer. Medewerkers en leerlingen kunnen hier binnenlopen voor ondersteuning, of Bahtiyar loopt naar de gebruiker toe. Werkplek beheerders hebben een rooster zodat ze weten op welke locatie ze moeten werken.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenten (vragen en verzoeken) aannemen, registreren (TOPdesk), analyseren, volgen en afhandelen. • Oplossen van printer problemen, zoals toevoegen van printer bij gebruikers • Postbussen beheren op mailserver, licenties toewijzen. • Assisteren bij examens. • Oplossen issues Digiboard (Prowise) • Updaten van firmware (Prowise, HP Dockingstation) • Eindgebruikers ondersteunen met nieuwe apparatuur. • Installeren van laptops met Autopilot of MDT • Gebruikers ondersteunen met Multi Factor Authentication • Hard Tokens koppelen • Nieuwe werkplekken inrichten en aanpassen. • Gebruikers ondersteunen met account- en mailbeheer M365. • Accountbeheer met AAD/ Active Directory. • Gebruikersprofielen opschonen. • Account wachtwoorden resetten, rechten verlenen tot applicaties of mappen • Gebruikers ondersteunen via Teams of per e-mail. |
| ICT Omgeving | RDP, Windows Server 2016, Microsoft 365, TOPdesk, Active Directory, IOS, Android, Office 2016, Konica Minolta printers, Microsoft Authenticator, MS Teams, PDQ Deploy, Intune, Azure, Company Portal, Adobe |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | Februari 2022 tot en met april 2022 |
| Werkgever | FMA |
| Opdrachtgever | Van Loon Group B.V. |
| Functie | Skilled servicedeskmedewerker/ werkplekbeheerder |
| Bedrijfsinfo & Team | Van Loon Group is een ondernemend familiebedrijf en bestaat uit negen gepassioneerde, innovatieve en vooruitstrevende producenten van vleesproducten, vleesvervangers en maaltijden. Met 11 locaties in Nederland. Bahtiyar was hier werkzaam als Skilled Servicedeskmedewerker/werkplekbeheerder. De IT-afdeling bestaat uit 5 servicedeskmedewerkers, 3 applicatiebeheerders en 3 databeheerders. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Van Loon Group is een bedrijf met 2500 medewerkers. Het heeft enkele vleesverwerkers overgenomen. Hierdoor kwamen er meer systemen bij om te beheren en te onderhouden. De rol van Bahtiyar was om collega's van de servicedesk te helpen om problemen en werkzaamheden te verminderen. Het belangrijkste aandachtspunt bij Van Loon Group is dat de productie niet stil mag liggen. Prio nummer 1 is het bewaken van systemen binnen de productie. Wanneer je vanuit de productie gebeld wordt, moet je al het werk laten liggen en het probleem oplossen. Van Loon Group heeft daarnaast partners die bepaalde delen of applicaties beheren.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenten (vragen en verzoeken) aannemen, registreren (TOPdesk), analyseren, volgen en afhandelen. • Wijzigingen in Topdesk afhandelen. • IT apparatuur bestellen. • T-Mobile Beheer – Beheer simkaarten, blokkeren en deblokkeren • Oplossen van printer problemen, zoals toevoegen van printer bij gebruikers • Registratieterminal beheren, installeren en storingen oplossen. • Postbussen beheren op mailserver, licenties toewijzen. • Eindgebruikers ondersteunen met nieuwe apparatuur. • Eindgebruikers ondersteunen met RDP. • Installeren van laptops (Autopilot). • Nieuwe werkplekken inrichten en aanpassen. • Gebruikers ondersteunen met account- en mailbeheer M365 • Accountbeheer met AAD/ Active Directory. • Gebruikersprofielen opschonen. • Accountwachtwoorden resetten, rechten verlenen tot applicaties of mappen • Gebruikers ondersteunen, telefonisch of per e-mail. |
| ICT Omgeving | Citrix, RDP, Exchange 2012, Windows Server 2012, Microsoft 365, TOPdesk, Active Directory, IOS, Android, Office 2016, Unify, Kyocera printers, Canon printers, DUO mobile, MS Teams, Mremote, Ivanti |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | Juni 2021 tot en met december 2021 |
| Werkgever | Linden-IT |
| Opdrachtgever | Partou B.V. |
| Functie | Skilled servicedeskmedewerker |
| Bedrijfsinfo & Team | Partou B.V is de grootste kinderopvangorganisatie van Nederland. Met 8000 medewerkers en ruim 750 vestigingen. Bahtiyar was hier werkzaam als Skilled Servicedeskmedewerker. IT-afdeling bestaat uit 8 servicedeskmedewerkers, 4 systeembeheerders, en verschillende applicatiebeheerders. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Dit bedrijf was kort voor zijn komst een fusie aangegaan met SmallSteps. De rol van Bahtiyar binnen deze samenwerking was het versoepelen van werkzaamheden voor de servicedeskmedewerkers. De uitdaging binnen dit bedrijf was het oplossen en het genereren van oplossingen voor honderden meldingen met weinig mankracht.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configureren en uitleveren van mobiele telefoons in Apple DEP/MDM. • Quebble Planningssysteem – Medewerkers toevoegen, wijzigen, verwijderen en rechten instellen. • Spencoud Bestelsysteem – Medewerkers toevoegen, wijzigen, verwijderen en rechten instellen. • Konnect Ouderportaal - Medewerkers toevoegen, wijzigen, verwijderen en rechten instellen. • Vodafone & KPN Beheer – Storingen oplossen, restricties instellen, beheer simkaarten, blokkeren, deblokkeren en voicemail beheer. • Postbussen beheren op mailserver, licenties toewijzen. • Eindgebruikers ondersteunen met nieuwe apparatuur. • Eindgebruikers ondersteunen met RDP. • Installeren van laptops (Windows, Office). • Eindgebruikers ondersteunen met de configuratie van iPads en beschikbare apps binnen de organisatie. • Gebruikers ondersteunen met account- en mailbeheer M365. • Accountbeheer met AAD/ Active Directory. • AFAS, Contracten controleren en rechten instellen. • Incidenten (vragen en verzoeken) aannemen, registreren (TOPdesk), analyseren, volgen en afhandelen. • Gebruikers ondersteunen, telefonisch of per e-mail. • Lokaal IT-user support voor kantoormedewerkers. |
| ICT Omgeving | Apple DEP/MDM, Microsoft 365, Citrix, RDP, Quebble, Spencoud, Konnect, Exchange 2012, Windows Server 2012, AFAS, TOPdesk, Active Directory, IOS, Office 2016, Skype for Business, Kyocera printers, Fortinet switch |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periode | Van november 2019 tot en met juni 2021 |
| Werkgever | Linden-IT |
| Opdrachtgever | Gemeente Amstelveen |
| Functie | Service-deskmedewerker |
| Bedrijfsinfo & Team | De gemeente Amstelveen is gevestigd in Noord-Holland en kent 1200 medewerkers. Bovendien kent het een veelzijdig team met ieder zijn specialiteit. Deze gemeente werkt ook samen met de gemeente Aalsmeer. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Bahtiyar is begonnen als servicedeskmedewerker bij de gemeente Amstelveen. De meest voorkomende taak was het opnemen van telefoontjes en het registreren van problemen. Na de registratie van de problemen was het de taak van Bahtiyar om het te analyseren, te volgen en te voltooien.</p> <p>Na de opgedane kennis binnen dit vakgebied en zijn eigen interesses voor Apple, is Bahtiyar doorgesloopt tot "Teamleider Uitrolproject". Hierbij was het zijn taak om ervoor te zorgen dat iedere medewerker de juiste middelen kreeg om zijn/haar werkzaamheden uit te voeren. Onder deze middelen vielen devices als een nieuwe iPhone, een nieuwe laptop en nieuwe iPad. Na het bemiddelen van de medewerkers, gaf Bahtiyar demonstraties en maakte hij handleidingen voor de medewerkers om de omgang met de nieuwe devices te versimpelen.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configureren en uitleveren van mobiele telefoons in Apple DEP/MDM. • Beheren mobiele telefoons in Xenmobile. • Installeren en configureren Microsoft Authenticator. • Instellen van MFA (Multi-Factor Authentication) in Azure. • Postbussen beheren op mailserver. • Eindgebruikers ondersteunen met nieuwe apparatuur. • Ondersteunen van installatie en werking van MS-Teams. • Installeren van laptops (Windows, Office, Antivirus en Citrix). • Eindgebruikers ondersteunen met de configuratie van iPads en iPhone. • Gebruikers ondersteunen met account- en mailbeheer. • Accountbeheer met Active Directory. • Werkplekbeheer – onsite ondersteunen van eindgebruikers. • Incidenten (vragen en verzoeken) aannemen, registreren (TOPdesk), analyseren, volgen en afhandelen. • Gebruikers ondersteunen, telefonisch of per e-mail. |
| Bijzondere projecten | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verzakelijking van de huidige devices en men daarbij ondersteunen 2. Een erg onnauwkeurig CMDDB gerangschikt en bijgewerkt. |
| ICT Omgeving | Citrix, Microsoft Authenticator, Exchange, Windows 10, IOS, Eset Antivirus, Office, Active Directory, TOPdesk, Windows Server 2012, MS Teams, Avaya softphone, Ivanti |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | Juni 2012 tot en met oktober 2019 |
| Werkgever | Arrow Value Recovery |
| Functie | Technical engineer |
| Bedrijfsinfo & Team | Arrow Value Recovery is een refurbisher voor overtollige apparatuur. Er werken ongeveer 50 medewerkers. Arrow was een Dell-partner, en voerden regelmatig projecten uit voor Dell. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Bahtiyar begon na zijn studie als Technical engineer bij Arrow Value Recovery. De meest voorkomende taak was het repareren en grading van apparatuur zoals notebooks, iPads, PC's en iPhones. Daarnaast heeft Bahtiyar deelgenomen aan vele projecten voor Dell zoals: vervanging van hardware, inventariseren en migratie projecten.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenten aannemen per telefoon. • Incidenten aanmelden in TOPdesk. • Meldingen escaleren naar de juiste oplosgroep. • Verantwoordelijk voor migratie projecten van Windows 7 naar Windows 10. • Reparatie notebook, mobile phones, tablets en pc'. • Rechten toekennen met Active Directory. • On-site support. • Wipen (Data destroy) van notebook, mobile phones, tablet en pc's. • Grading en testen van notebook, mobile phones, tablet en pc's. • RMA-werkzaamheden. • Inspoelen van laptops en desktops. • Installeren van besturingssystemen. • Beheer softwareserver (NAS server). • Oplossen van printer problemen, zoals toevoegen van printer bij gebruikers. • Nieuwe printers plaatsen. • Software installeren binnen de klantomgeving. • Aanpassen naar klantbehoefte. • Aanmaken van gebruikers in Exchange. • Troubleshooten van problemen binnen de outlook omgeving. |
| Bijzondere projecten | <ol style="list-style-type: none"> 1. Hardware vervangingsproject bij bedrijven zoals Ford, PWC en Rabobank 2. Windows migratie project bij PWC 3. Data Wipe project bij Ford Motor Company |
| ICT Omgeving | Windows 7, Windows 8, Windows 10, TOPdesk, Windows Deployment Services, Skype for Business, HP Printers, |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | September 2009 tot en met Januari 2010 |
| Werkgever | Hogeschool Arnhem & Nijmegen |
| Functie | Stagiaire Servicedesk ICT |
| Bedrijfsinfo & Team | De Hogeschool Arnhem & Nijmegen is gevestigd in Arnhem, en is een van de grotere hogescholen van Nederland. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Voor Bahtiyar was dit zijn derde stageperiode van een half jaar. Hij werkte op de servicedesk van de Hogeschool Arnhem & Nijmegen. Op de afdeling werkte hij samen met 4 andere collega's. Samen zorgen zij dat de studenten en docenten probleemloos konden werken.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten per mail en/of telefoon. • Meldingen registreren in TOPdesk. • Baliewerkzaamheden zoals het uitleveren van laptops en ondersteuning bieden aan eindgebruikers. • Wachtwoorden resetten met een eigen systeem. • Verhelpen van Wifi problemen. • Remote gebruikers ondersteunen met Remote Desktop. • Softwarepakketten koppelen aan gebruikers. • Assembleren en installeren van laptops en desktops. • Migraties van Office XP naar Office 2010. |
| ICT Omgeving | Windows 7, Windows 8, Office XP, Office 2010, TOPdesk, RDP, HP printers, Active Directory. |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periode | Januari 2007 tot en met juni 2007 & februari 2008 tot en met juni 2008 |
| Werkgever | Euro IT Point |
| Functie | Stagiaire Servicedesk ICT |
| Bedrijfsinfo & Team | Euro ITpoint is een distributeur die oplossingen levert voor markten op het gebied van desktops, notebooks, servers, geheugen, storage, back-up, multimedia, netwerken en communicatie. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Bahtiyar heeft twee keer stagegelopen bij Euro IT Point. Hij werkte op de servicedesk samen met 3 andere collega's. Hier heeft hij veel ervaringen kunnen opbouwen op het gebied van hardware assemblage. Het in elkaar zetten van RAID systemen, installeren en configureren van beveiligingscamera's en systemen waren zijn voornaamste taken.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assembleren en de-installeren van computerapparatuur. • Repareren van pc's en laptops. • Repareren van elektronische apparatuur zoals camera's etc. • Configureren van IP-camera's. • Afdeling RMA-werkzaamheden. • Installeren van software. |
| ICT Omgeving | Windows XP, Windows Vista, Office XP, Griffid, QNAP, RAID storage systemen, AXIS. |

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

| Fabrikant | Score |
|------------------------|-------|
| MS Windows 2008 | 2 |
| MS Windows 2012 | 2 |
| MS Windows 2016 | 2 |
| Linux Ubuntu | 2 |
| Mac OS | 2 |
| MS Windows Server 2016 | 2 |

| | |
|--------------------------|---|
| MS Windows 95/98/98SE/ME | 3 |
| MS Windows XP | 3 |
| MS Windows Vista | 3 |
| MS Windows 7 | 3 |
| MS Windows 8 | 3 |
| MS Windows 10 | 3 |
| MS Windows 11 | 2 |
| Mac OS | 2 |

Server Applications

| Fabrikant | Score |
|------------------------|-------|
| MS Exchange 2013 | 2 |
| MS Exchange 2016 | 2 |
| Symantec: Norton Ghost | 2 |

Client Applications

| Fabrikant | Score |
|------------------|-------|
| MS Office XP | 3 |
| MS Office 2007 | 3 |
| MS Office 2010 | 2 |
| MS Office 2013 | 2 |
| MS Microsoft 365 | 2 |
| Agile / Scrum | 1 |

Server Features / Roles

| Fabrikant | Score |
|---------------------------------------|-------|
| Active Directory Domain Services 2008 | 2 |
| DHCP Server 2008 | 2 |
| DNS Server 2008 | 2 |
| Remote Desktop Services 2008 | 2 |
| Windows Deployment Services 2008 | 2 |
| Citrix / XenMobile | 2 |
| MDT, WDS, SCCM | 2 |
| Powershell | 1 |

Virtualisation

| Fabrikant | Score |
|--------------------------|-------|
| Res One Workspace Ivanti | 2 |
| Citrix / XenMobile | 2 |
| RDS | 2 |
| Microsoft Azure Services | 2 |
| Hyper-V | 1 |

Security Applications

| Fabrikant | Score |
|---------------------|-------|
| Sophos Antivirus | 2 |
| Kaspersky Antivirus | 2 |
| Windows Defender | 2 |
| AVG | 2 |
| ESET Antivirus | 2 |

Microsoft 365

| Fabrikant | Score |
|------------------------|-------|
| Microsoft Office Suite | 3 |
| Exchange Online | 3 |
| SharePoint Online | 3 |
| Microsoft Teams | 3 |
| OneDrive | 3 |
| Planner | 1 |
| Power BI | 1 |
| Stream | 1 |

Client Operating Systems

| Fabrikant | Score |
|--------------------|-------|
| MS Windows NT/2000 | 3 |

Management Tools

| Fabrikant | Score |
|----------------------------|-------|
| Microsoft Active Directory | 3 |
| Microsoft ADFS | 3 |
| Microsoft Intune | 2 |
| Microsoft File Services | 2 |
| Microsoft Print Services | 2 |
| SCCM | 2 |
| Group Policy Management | 2 |

Networking and Data communication

| Fabrikant | Score |
|-----------|-------|
| TCP/IP v4 | 3 |
| Ethernet | 3 |
| LAN | 3 |
| WAN | 2 |
| VPN | 2 |
| FTP | 2 |
| HTTP | 2 |
| HTTPS | 2 |
| POP3 | 2 |
| SMTP | 2 |
| DHCP | 2 |
| DNS | 2 |

Hardware

| Fabrikant | Score |
|--------------------------|-------|
| HP Elitebook | 3 |
| Fortinet Routers | 2 |
| Netgear Switches | 2 |
| QNAP Nas | 2 |
| Dell Latitude / Optiplex | 3 |
| Prowise Digiboard | 2 |
| Lenovo ThinkPad / Yoga | 2 |
| Avaya VOIP | 2 |
| Unify VOIP | 2 |
| Canon printers | 2 |
| Konica Minolta printers | 2 |
| Kyocera printers | 2 |
| Toshiba labelprinters | 2 |
| Reflex Terminal | 2 |
| Mitel telefonie | 2 |
| CLB Messenger | 2 |

Helpdesk Applications

| Fabrikant | Score |
|-----------|-------|
| TOPdesk | 3 |