



Profielschets Anwar

Personalia

Naam	Anwar
Woonplaats	Rotterdam
Geboortedatum	10-06-1997
Nationaliteit	Nederlandse
Rijbewijs	B
Inzetbaar als	Skilled Servicedesk, werkplekbeheer

Persoonlijkheid

Anwar is leergierig en staat open voor nieuwe uitdagingen. Zijn plezier haalt hij uit zijn werk en zijn hobby's. In 2019 is hij vanuit Bonaire naar Nederland gekomen voor zijn werk bij SSC-IT.

Het is zijn doel om verder te leren en door te groeien richting werkplek specialist. Zijn sterke eigenschappen zijn de rust die hij uitstraalt en het kunnen toepassen van theoretische kennis in de praktijk.

Anwar helpt graag gebruikers met allerlei vragen en issues. Hij is zeer klant- en servicegericht en denkt altijd in oplossingen. Hij komt het meest tot zijn recht in de functie van skilled ICT-servicedesk en onsite werkplek medewerker. Naast telefonisch helpen van gebruikers, vindt hij het leuk om op gebruikers af te kunnen stappen en hun op de werkplek te helpen.

Hij staat open en luistert graag naar de mening van anderen. Heeft begrip voor de zienswijze van anderen, maar kan ook standvastig in zijn mening zijn. Hij werkt zelfstandig maar functioneert ook uitstekend in groepsverband.

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Opleiding	Diploma
MBO 4 ICT-beheerder	Ja

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Behaald
Comptia A+ 220-901 220-902	Ja
ITIL v3 Foundation	Ja

Studerend voor

Microsoft 365 Certified: Modern Work:

- MS-900: Microsoft 365 Fundamentals
- MD-102: Endpoint Administrator Associate

Gevolgde cursussen/trainingen

- Windows 7/10/11
- Microsoft Windows server 2008/12-R2
- Microsoft Windows server 2016/19/22
- Comptia A+
- Cisco System Networking
- HPE Aruba Networking
- Opleidingstraject servicedesk Call 2
- Leertraject helpdesk SSC-ICT
- Risico Awareness
- Office 365
- Microsoft Intune en Teams
- MDM vs MAM

Talenkennis

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

Werkervaring

Periode	1 november 2021 tot heden
Werkgever	FMA
Functie	ICT Professional

Periode	9 november 2021 t/m 1 november 2025
Opdrachtgever	Petrochemisch bedrijf
Functie	Servicedeskmedewerker / Werkplekbeheerder
Bedrijfsinfo	GPR is gevestigd in de Rotterdamse haven en 100% eigendom van de Gunvor-groep. De moderne raffinaderij en het internationale distributiecentrum hebben directe toegang tot de open zee en het Europese achterland. Dit vormt een unieke locatie voor de productie, distributie, opslag en overslag van tussen- en eindproducten, waaronder LPG, benzine, diesel en bunkerolieproducten. De haven van Rotterdam is het Europese centrum voor petrochemische activiteiten en de motor van de Nederlandse economie. De technische IT-afdeling bestaat uit 7 fte's, onderverdeeld in verschillende functies als; technisch applicatiebeheer, frontdesk, netwerk- en systeembeheer en frontdesk. Onder leiding van de IT-coördinator
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Anwar is ingezet als servicedeskmedewerker / werkplekbeheerder. De belangrijkste werkzaamheden: • Mitel – VOIP telefoon/nummerbeheer. • Windows account aanmaken en rechten beheren. • Hard - en Soft Tokens beheren in Vasco. • Airwatch - MDM en MAM solution. • Microsoft Intune en Microsoft Entra ID • Proofpoint - Mailverkeer monitoring (Spam, blokked e-mails etc.). • Account en rechtenbeheer op applicatie niveau. • Webex meeting/teams - beheren en configureren. • Server Manager - Remote windows RDP solutions. • Bomgar/Teamviewer - Overname werkplek op afstand. • Vcentre - Virtual Machine lichte troubleshooting. • Exchange Admin - Beheer van mail. • Filecloud - Fileshare oplossing beheer/troubleshoot. • Beheer/uitrol Dell Wyse thinclient omgeving d.m.v Dell-management portal. • Controle op periodieke updates+ lichte troubleshoten. • Vlan beheer en poortcontrole d.m.v. Putty. • Restoren van back-ups d.m.v. Veeam. • Rechten beheren en taken uitvoeren in Microsoft Dynamics. • Call-handling, registratie en escalatie via Manage Engin
Bijzondere projecten	Uitrol MS-teams op Cisco Webex apparaten
ICT Omgeving	Thin client omgeving, Dell Wyse, Windows 10, Windows 11, Terminal Server, Manage Engine, Office 365, Exchange admin, Active Directory, Vcentre, SCCM, Intune, Hybrid, Entra ID

Periode	april 2021 tot augustus 2021
Werkgever	Centric
Opdrachtgever	Action Service & Distributie B.V. (Detachering via Centric)
Functie	ICT Supportmedewerker

Bedrijfsinfo	Action is Europa's meest geliefde budgetwarenhuis met betaalbare, alledaagse en verrassende producten.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	De belangrijkste werkzaamheden: • Beheren van Aruba WiFi & Switches in Action domein mbv Tools.: • Aruba Portal, management omgeving. • Kaseya RDP. • Putty, command line tool. • Diagnose problemen en 1ste lijn oplossingen. • Leertraject naar 2e lijn oplossingen. • Telefonisch te woord staan voor engineers en partners. • Bij houden planning met PM. • Controle MoreApp.
Bijzondere projecten	Configuratie nieuwe Aruba switches
ICT Omgeving	Aruba Portal, management omgeving, Kaseya RDP, putty, command line tool

Periode	September 2020 tot december 2020
Werkgever	Centric
Opdrachtgever	TBI SSC-ICT (Detachering van uit Centric)
Functie	Werkplek beheerder
Bedrijfsinfo	TBI SSC-ICT diensten is een ICT-dienstverlener voor alle TBI-ondernemingen.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	De belangrijkste werkzaamheden: • Op locatie dan wel online vragen en/of incidenten van gebruikers oplossen. • Registreren en callhandling in de ServiceNow applicatie. • De installeren van hard- en software. • Configureren en vervangen van hard- en software op locatie. • Het managen van gebruikte toolings. • Het analyseren en escaleren van gestelde vragen. • Adviseren over oplossingen en implementaties. • Implementatie van het beveiligingsbeleid zoals vastgesteld door (de) TBI (onderneming). • Mede veiligheid en continuïteit van de systemen garanderen. • Uitrol Windows 10.
Bijzondere projecten	Uitrol nieuwe images
ICT Omgeving	Windows 10, SSCM, Microsoft office 365, Active Directory, Azure, Intune, ServiceNOW

Periode	April 2020 tot september 2020
Werkgever	Centric
Opdrachtgever	CVO (Detachering van uit Centric)
Functie	Servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo	Zeven scholengroepen voor christelijk voortgezet onderwijs vormen samen de Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs te Rotterdam en omgeving, kortweg CVO Rotterdam. CVO heeft een eigen ondersteuningsbureau of organisatie waar ongeveer honderd mensen werken binnen de shared serviceorganisatie (SSO) en concernstaf (directe medewerkers RvB). Deze SSO- medewerkers ondersteunen de

	scholen van CVO op allerlei gebied. Ze houden zich onder meer bezig met onderwijs- en personeelsbeleid, subsidiecoördinatie, onderwijshuisvesting, boekhouding, personeels- en salarisadministratie en systeembeheer/ICT.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	De belangrijkste werkzaamheden: • Registreren,oplossen(telefonisch en onsite) escaleren van incidenten via Topdesk. • Het uitleveren van goederen. • De installatie van hardware & software. • Verhuizingen van hardware en vervanging van ICT-hardware. • Ontvangen, monitoren, dispatchen en sluiten van incidenten. • Is verantwoordelijk voor de feedback naar klanten over incidenten. • Informeert klanten over de voortgang van de incidenten. • Telefonisch contact met gebruikers onderhouden aangaande ICT vragen.
ICT Omgeving	Windows 10, SSCM, Active Directory, TOPdesk

Periode	Juni 2014 tot september 2019
Werkgever	SSC-ICT (gecombineerd met onderstaand project RCN) Nederland. Vanaf 2019 vanuit Bonaire.
Functie	Helpdesk medewerker
Bedrijfsinfo	SSC-ICT verzorgt ICT-voorzieningen voor 8 ministeries,of klanten. Ze beheren ruim 2.000 applicaties, zorgen voor de ICT-infrastructuur van topbijeenkomsten zoalsde Nuclear Security Summit en het Europees Voorzitterschap 2016, en ondersteunen internationale missies. Het werkgebied is geografisch flink uitgebreid buiten de regio Haaglanden. Zo bedienen zij 24/7 ambtenaren over de hele wereld.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	De belangrijkste werkzaamheden: • Balie- en locatieondersteuning aan klanten op gebruikers- en pandgebonden ICT-hardware. Denk bijvoorbeeld aan desktops, laptops, smartphones, iPads, tablets, printers, scanners en netwerkcomponenten. • Registreren, oplossen en escaleren van incidenten via Topdesk • Het uitleveren van goederen. • Het beantwoorden van klantvragen. • De installatie, verhuizingen en vervangen van hardware.
ICT Omgeving	Windows 7/10, Ivanti, Microsoft office 2016, Active Directory, Citrix, TOPdesk

Periode	Juni 2014 tot september 2019
Werkgever	Rijksdienst Caribisch Nederland (gecombineerd met bovenstaande werkzaamheden SSC-IT) tot 2019 vanuit Bonaire
Functie	Servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo	De Rijksdienst Caribisch Nederland is de schakel tussen de ministeries die aanwezig zijn op Bonaire, Sint Eustatius en Saba. Ieder ministerie is zelf inhoudelijk verantwoordelijk voor het invoeren en het uitvoeren van beleid van het betreffende ministerie. De Rijksdienst Caribisch Nederland biedt deze centrale ondersteuning voor alle werkzame ministeries op de drie eilanden.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	De belangrijkste werkzaamheden: • Klanten van meerdere ministeries vanuit Nederland en Bonaire helpen met ICT gerelateerde services (ITIL - 1ste lijn). • Gebruikers on site en online helpen met ICT diensten.

	• On site support (op locatie oplossen gaan om ICT issues/problemen op te lossen). • Maildienst (meldingen aanmaken op base van e-mails die binnenkomen). • Documenteren/handleidingen schrijven voor ICT-diensten. • Procedures opstellen voor bepaalde ICT-diensten, conform ITIL systematiek. • Registreren, call-handling en escalatie van issues/problemen via Topdesk en CMDB beheer.
Bijzondere projecten	Migratie exchange server
ICT Omgeving	Windows 7, Exchange, SSCM, Microsoft office 2016, Active Directory, TOPdesk

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 praktische toepassen en makkelijk omgaan met nieuwe vragen en onbekende incidenten gerelateerd aan het product.

Hard- en software kennis

Server Operating Systems

Leverancier	Score
MS Windows 2008/12/16/19	3
MS Windows 2022	3

Server Applications

Leverancier	Score
MS Exchange 2010/16/19	2
MS Exchange online	2
MS Terminal Sever	3
Microsoft System Center configuration Manager 2012	3
vCenter Server	2
RSA Ace Server (Tokens)	3

Back-up Applications

Veeam	2
-------	---

Security Applications

Leverancier	Score
McAfee Antivirus	2
Cortex XDR	3
Firewall	2

Client Operating Systems

Leverancier	Score
MS Windows 7/10/11	3

Client Applications

Leverancier	Score
MS Office 2010/16	3
MS Office 365	3
MS Dynamics	3

Networking and Data communication

Leverancier	Score
TCP/IP v4	2
VPN	2
LAN	2
IMAP	2
DHCP	2

Hardware

Leverancier	Score
Thin Clients	3
Laptop	3
Desktop	3
Tablet	3
Switches	3
Mobile Telefoon	3
IP/Analoog Telefoon	3

Helpdesk Applications

Leverancier	Score
TopDesk	3
ServiceNow	3
ManageEngine	3