



Profielchets Soufian

Personalia

Naam	Soufian
Woonplaats	Utrecht
Geboortedatum	17 juli 1989
Nationaliteit	Nederlandse

Persoonlijkheid

Soufian is een sociale, gedreven en leergierige ICT-professional die in de IT-wereld geen uitdaging uit de weg gaat. Voor hem is een dag niet geleerd, een dag niet geleefd. Hij streeft ernaar om door te groeien en op termijn een overstap te maken richting Systeembeheer.

Een sterke kant van Soufian is, dat hij communicatief vaardig is waardoor hij de gebruiker snel op zijn/haar gemak weet te stellen. Door goed te luisteren en tegelijkertijd het probleem te analyseren werkt hij samen met de gebruiker naar een oplossing toe en geeft het hem voldoening wanneer het probleem, naar voorkeur, aan het einde van het gesprek is opgelost.

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2014-2016	MBO niveau 3, Medewerker Beheer ICT	Ja

Actieve Microsoft Status

Status omschrijving	Behaald
Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) <ul style="list-style-type: none"> Windows 10 	April 2019
Microsoft Certified Professional (MCP) <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Certified Professional 	Juli 2017
Microsoft Technology Associate (MTA) <ul style="list-style-type: none"> Windows Server Administrator Fundamentals 	Mei 2017

Studerend voor

Certificaat	Verwachte einddatum (mm-jj)
MD 101 Managing Modern Desktop Administrating	Juni 2019

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Omschrijving	Behaald
Ja	ITIL Foundation V3	2018
Ja	Support Center Analyst	2016

Talenkennis

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

Werkervaring

Periode	Vanaf januari 2019 tot heden
Werkgever	FMA
Functie	ICT Professional

Periode	Van februari 2019 tot en met mei 2019
Werkgever	FMA
Opdrachtgever	Ziekenhuis Tergooi
Functie	Servicedeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	De organisatie bestaat uit circa 3500 medewerkers waarvan 40 medewerkers op de IT-afdeling zitten. In het ziekenhuis wordt er veel gewerkt met het Elektronische Patiëntendossier (HIX), dus snel kunnen schakelen met de applicatiebeheerders was een must. Soufian was hier samen met een collega het eerste aanspreekpunt van de organisatie en moest de meeste incidenten zelf oplossen. Per dag kwamen er minimaal 100 telefoontjes binnen en dat liep op tot 180 telefoontjes per dag.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Soufian was verantwoordelijk voor het aannemen van calls, incidenten en verzoeken, deze registreren in Ultimo en eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Het in behandeling nemen van verzoeken aan de balie, zoals een wachtwoord reset of laptop/smartphone vragen. • Het beheren van accounts in Active Directory. • Het beheren van accounts in Exchange Control Panel. • Accounts aanmaken voor nieuwe medewerkers. • Rechten toekennen aan gebruikers. • Gebruikers instrueren hoe gebruik te kunnen maken van de thuiswerkomgeving.
ICT Omgeving	Ivanti Workspace, Ivanti Automation Manager, Cisco, MS Office 2013, Active Directory, Ultimo, Exchange Beheer Centrum, Windows 10, Windows Server 2012 R2, Citrix Xenmobile, Citrix Director, Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox, Ricoh Multifunctional printers, Etiketten Printers, Polsband printers

Periode	Van februari 2018 tot en met december 2018
Werkgever	Xiphos
Opdrachtgever	Gemeente Huizen
Functie	Servicedeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	Organisatie bestaat uit circa 400 medewerkers waarvan 5 medewerkers op de IT-afdeling zitten. Er zijn veel verschillende applicaties, dus snel kunnen schakelen met de applicatiebeheerders was een must. Soufian was hier het eerste aanspreekpunt van de organisatie en moest voor 80 procent de binnenkomende incidenten zelf oplossen.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Soufian was verantwoordelijk voor het aannemen van calls, incidenten en verzoeken, deze registreren in TOPdesk en eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Het vervangen van hardware (desktops, laptops, monitoren). • Inspoelen van computers, laptops. • Gebruikers instrueren hoe gebruik te kunnen maken van de thuiswerkomgeving.

	<ul style="list-style-type: none"> • Installeren en configureren van smartphones. • Het maken van handleidingen en instructies. • Het beheren van account in Active Directory. • Het beheren van accounts in Exchange Control Panel. • Het bijhouden van de CMDB. • Contact met externe leveranciers voor het verlenen van toegang tot diverse servers.
Bijzondere projecten	Printerproject; waarbij alle multifunctional printers vervangen werden en daarna remote/onsite support geleverd moest worden.
ICT Omgeving	ZENworks, Mitel, MS Office 2013, Active Directory, TOPdesk, Exchange Control Panel, Windows 7, Windows 10, Windows Server 2008, Safenet MobilePass, Sonicwall Remote Access, Sonicwall E-mail Security, Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome, Mozilla Firefox / Ysoft

Periode	Van september 2017 tot en met oktober 2017
Werkgever	PEAK-IT
Opdrachtgever	Albert Schweitzer ziekenhuis
Functie	Werkplekbeheerder/Service deskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	Organisatie is een ziekenhuis in Dordrecht. Soufian maakte deel uit van een team van 10 personen.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk om binnen het gestelde termijn met een team van 10 personen alle poli's te voorzien van allerlei soorten hardware. Na het uitrollen van alle hardware ingezet als floorwalker. Later ook ingezet bij de servicedesk, hier was Soufian verantwoordelijk om de laatste problemen d.m.v. telefonisch en remote support zo spoedig mogelijk op te lossen.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitrollen en configureren van thin-clients, monitoren, printers en scanners. • Floorwalken en support leveren bij hardware gerelateerde storingen. • Inventariseren van patch aansluitingen. • Telefonisch en remote support leveren en het registreren van alle meldingen in TOPdesk. • Usermanagement in Active Directory: ontgrendelen van accounts, wachtwoorden resetten en het toekennen van rechten. • Gebruikers instrueren over het gebruiken van HIX.
Bijzondere projecten	Dit was het printerproject
ICT Omgeving	Active Directory, HIX, TOPdesk, Dameware, Citrix, Windows 7, Windows server 2008, desktops, monitoren, polsband-printers, etiketten-printers, multifunctionals, scanners

Periode	Van juni 2017 tot en met juli 2017
Werkgever	PEAK-IT
Opdrachtgever	Aldipress
Functie	Werkplekbeheerder
Bedrijfsinfo & Team	Aldipress is hét kenniscentrum op het gebied van Distributie en Trademarketing van tijdschriften, stripalbums, romans en puzzels bestemd voor de losse verkoop. Aldipress is partner voor uitgevers en retailers en draagt zorg voor het vinden van efficiënte oplossingen op het gebied van onder meer assortimentsmanagement, oplagebeheer, schappresentaties en promoties.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor de migratie van Office 2010 naar Office 365.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Office 365 en webbrowsers installeren.

Bijzondere projecten	Migratie Office 2010 naar Office 365
ICT Omgeving	Windows 7, Windows Server 2008 R2, Office 365, laptops, Mozilla Firefox, Google Chrome

Periode	Van juni 2017 tot en met juli 2017
Werkgever	PEAK-IT
Opdrachtgever	TNT
Functie	Werkplekbeheerder
Bedrijfsinfo & Team	TNT is een internationale pakketvervoerder opgericht in 2011, toen TNT N.V. werd opgesplitst in post- en kleinpakketvervoerder PostNL en pakketvervoerder TNT Express. TNT Express vervoert wekelijks zo'n 4,4 miljoen exprespakketten, documenten en vracht naar meer dan 200 landen. Soufian werkte hier in een team van 4 personen.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor de migratie naar een betere versie van Windows 7 en bijbehorende nieuwere versies van eerder gebruikte programma's. <ul style="list-style-type: none"> • Installeren van besturingssystemen. • Installeren van verschillende programma's, zoals Adobe, Office 2016, McAfee, SAP, Internet Explorer. • Het instellen van de proxyinstellingen. • Alle geïnstalleerde programma's testen aan de hand van een checklist.
Bijzondere projecten	Migratie van Windows 7 Professional naar Windows 7 Ultimate.
ICT Omgeving	Adobe, McAfee, Office 2016, SAP, Internet Explorer, Windows 7, Windows Server 2008 R2, desktops.

Periode	Van juni 2017 tot en met juli 2017
Werkgever	PEAK-IT
Opdrachtgever	Blokker Holding B.V.
Functie	Medewerker Winkelautomatisering
Bedrijfsinfo & Team	Blokker is een Nederlandse onderneming met verschillende winkelketens en groothandels in binnen- en buitenland. Het detail- en groothandelsconcern is actief in speelgoed, huishoudelijke artikelen en producten voor woning- en tuinrichting. Soufian was werkzaam op de helpdesk van Intertoys. Deze desk bestond uit acht helpdeskmedewerkers. Hij leverde support voor alle winkelautomatisering vragen uit 400 winkels door Nederland, België en Duitsland. Gemiddeld kwamen er per dag 40-50 calls per persoon per dag binnen.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor het aannemen van calls, incidenten en verzoeken, deze registreren in TOPdesk en eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Support leveren aan alle gebruikers uit 400 winkels door Nederland, België en Duitsland. • Aannemen van calls, incidenten en verzoeken en deze registreren in ServiceNow en eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep. • Telefonisch, remote en per e-mailsupport leveren. • Medeverantwoordelijk voor uitgifte en inname defecte PDA-scanners.
ICT Omgeving	Blue Retail, Active Directory Manager, ServiceNow, VNC viewer, Internet Explorer, Google Chrome, PDA-scanners, Windows Server 2008 R2, Windows 7

Periode	Van januari 2017 tot en met mei 2017
Werkgever	PEAK-IT
Opdrachtgever	Gemeente Amsterdam
Functie	Supportmedewerker Mobile Devices
Bedrijfsinfo & Team	Organisatie is een Gemeente. Soufian werkte in een team van 3 t/m 5 medewerkers en leverde support aan 500 eindgebruikers.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het helpen van gebruikers m.b.t. vragen over smartphones en tablets. Uitgiftes van mobiele devices kwamen aan de dagelijkse orde ook veelvuldig voor.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het configureren en uitrollen van smartphones en tablets. • Inname defecte devices. • Verantwoordelijk voor het reparatieproces van de defecte devices. • Oplossingen bieden voor softwarematige problemen. • Simkaarten registreren en koppelen aan de gebruikers d.m.v. de KPN-tool. • Simkaarten verwijderen, blokkeren en vervangen. • Het onderhouden van de CMDB. • Het bewaken en loggen van incidenten in TOPdesk.
.ICT Omgeving	iPads, iPhones, Smartphones, TOPdesk, KPN-tool, Windows 7, Windows Server 2018 R2

Periode	Van oktober 2016 tot en met november 2016
Werkgever	PEAK-IT
Opdrachtgever	Santander Consumer Finance
Functie	Servicedeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Santander is een toonaangevend consumentenfinancieringsbedrijf dat volledig in handen is van de Santander Group.</p> <p>Bij Santander gewerkt in een team van acht supportmedewerkers als 1^e lijns ICT helpdeskmedewerker en support geleverd aan 360 eindgebruikers.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Soufian was hier verantwoordelijk voor het aannemen van calls, incidenten en verzoeken, deze registreren in TOPdesk en eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep. Dit betrof een functie waarbij Werkplekbeheer en Support veel werden gecombineerd. Naast het behandelen van incidenten en verzoeken was Soufian ook vaak te vinden in het magazijn om daar aan computers te sleutelen en/of deze in te spoelen. Vervangen van monitoren, laptops, desktops kwamen ook vaak voor.</p> <p>Soufian leverde support op Microsoft Windows 7 en Office 2010, wat op Windows Server 2008 draaide. Daarnaast was hij ook actief als werkplekondersteuner.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van calls, incidenten en verzoeken, deze registreren in TOPdesk en eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep. • Bieden van telefonische support, remote- en mail support op gebied van Microsoft Windows 7 en Office 2010, alles wat op Windows Server 2008 draait. • Registreren incidenten in Manage Engine Servicedesk Plus. • Usermanagement in Active Directory en Microsoft Exchange Server: ontgrendelen, resetten en rechten toekennen. • Mail-accounts beheren in Exchange Control Panel.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikersinstructies opstellen. • Computers, laptops inspoelen en gebruiksklaar maken. • Vervangen van hardware.
ICT Omgeving	Desktops, monitors, laptops, Dockingstations, Printers, Windows 7, Windows Server 2008, Office 2010, Manage Engine Servicedesk Plus, VNC viewer, Exchange Control Panel
Periode	Van april 2015 tot en met januari 2016
Werkgever	Stage
Opdrachtgever	Dienstverleningsorganisatie Openbaar Ministerie (DVOM)
Functie	Stagiair Servicedeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	OM-medewerkers hebben dagelijks met het DVOM te maken voor producten en diensten op het gebied van personeel & organisatie, financiën, ICT en facilitair beheer. Hier was Soufian actief als 1 ^{ste} lijns Support Engineer in een team van 12 á 18 medewerkers om de 300 eindgebruikers te voorzien van de juiste support.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het aannemen van calls, incidenten en verzoeken, deze registreren in TOPdesk en eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registreren van alle binnengekomen incidenten. • Gebruikers informeren over de voortgang van het gemelde incident. • Monitoren van alle incidenten die ik heb doorgezet naar de tweede lijn. • Usermanagement in Active Directory: ontgrendelen van accounts, wachtwoorden resetten en het toekennen van rechten.
ICT Omgeving	Windows 7, Windows Server 2008, printers, thin-cliënten, laptops, Citrix / Remote Assistance, Office 2010, Atos SDM, Internet Explorer, Google Chrome

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.**

Server Operating Systems

Fabrikant	Score
MS Windows 2008	2
MS Windows 2012	2
Novell	2
Linux Ubuntu	2

Server Applications

Fabrikant	Score
MS Exchange 2013	2
VMWare workstation	2
Microsoft System Center configuration Manager 2012	1
Citrix XenApp	2

Server Features / Roles

Fabrikant	Score
Active Directory Domain Services 2008	2
DHCP Server 2008	1
DNS Server 2008	1
File Services 2008	1
Remote Desktop Services 2008	3
Windows Server Update Services (WSUS) 2008	1

Security Applications

Fabrikant	Score
McAfee Antivirus	2

Client Operating Systems

Fabrikant	Score
MS Windows XP	2
MS Windows Vista	2
MS Windows 7	3
MS Windows 8	2
MS Windows 10	2
Mac OS	2
Linux Ubuntu	2

Client Applications

Fabrikant	Score
MS Office 2003	2
MS Office 2007	3
MS Office 2010	3
MS Office 2013	3
MS Office 2016	3
MS Office 365	1
OpenOffice	2

Virtualisation

Fabrikant	Score
VMware Workstation	2

Networking and Data communication

Fabrikant	Score
VPN	2
LAN	2
WAN	2
HTTPS	2
HTTPS	2
IMAP	2
POP	1
DHCP	1
DNS	2

Hardware

Fabrikant	Score
Aruba Switches	1
Cisco Switches	2
Thin-clients	3
Desktops	3
Laptops	3
Kofax scanners	2
Canon printers	2
Xerox printers	2
HP/FUJITSU/DELL Monitors	2

Helpdesk Applications

Fabrikant	Score
TOPdesk	2
HP ServiceNow	2

Manage Engine Servicedesk Plus	2
--------------------------------	---