

PROFIELSCHETS

Fettah

PERSONALIA

- Voorletter(s)** : F.
- Roepnaam** : Fettah
- Geboortedatum** : 23-12-1984
- Nationaliteit** : Nederlandse
- Burgerlijke staat** : Ongehuwd
- Functie** : Werkplekbeheerder
- Woonplaats** : Amsterdam
- Rijbewijs** : Ja
- Talenkennis** : Nederlands , Engels
- Vrijtijdsbesteding** : Gamen, reizen, met familie en vrienden dingen ondernemen
- Persoonsbeschrijving** : Fettah is een vriendelijke en communicatief vaardige collega. Hij is altijd bereid om andere te helpen. Het oplossen van diverse ict vraagstukken geeft hem dan ook veel voldoening. Fettah is loyaal, hulpvaardig en betrokken. Hij vindt het leuk om zijn kennis te delen en nieuwe dingen te leren.

Contactpersoon:

Sanderijn Pastors
Accountmanager
035-5392233

FETTAH

OPLEIDING EN TRAININGEN

Opleidingsnaam/Cursusnaam	Periode	Diploma / certificaat
70-270: Installing, Configuring, and Administering Microsoft Windows XP Professional	2008 - 2008	Behaald
70-291: Implementing, Managing, and Maintaining a Microsoft® Windows Server™ 2003 Network Infrastructure	2008 - 2008	Behaald
70-272: Supporting Users and Troubleshooting Desktop Applications on a Microsoft® Windows® XP Operating System	2008 - 2008	Behaald
Cisco CCNA 1	2008 - 2008	Behaald
70-272: Supporting Users and Troubleshooting Desktop Applications on a Microsoft® Windows® XP Operating System	2008 - 2008	Behaald
70-271: Supporting Users and Troubleshooting a Microsoft Windows XP Operating System	2008 - 2008	Behaald
Cisco CCNA 2	2008 - 2008	Behaald
MBO Medewerker Beheer ICT, Niveau 4	2006 - 2008	Behaald
MBO Medewerker Beheer ICT, Niveau 3	2004 - 2006	Behaald

FETTAH

PROJECTERVARING (relevant ICT)

- Opdrachtgever** : **DPG media**
- Periode** : 08-2024 - 08-2024
- Functie** : Onsite Support
- Werkzaamheden** : Werkzaamheden:
- Laptops installatie.
 - Smartphone uitlevering.
 - Onboarding/Offboarding.
 - Software/hardware Support.
 - Windows 10 - Windows 11 - Windows Server 2022 Datacenter.
 - Jira - Jira Confluence.
 - Uniflow printing.
 - Zscaler.
 - Slack.
 - Webex.
 - Sccm.
 - Google Workspace.
- Opdrachtgever** : **Click Uitzendbureau - Project IDEMIA**
- Periode** : 07-2024 - 08-2024
- Functie** : Support Engineer
- Werkzaamheden** : Vervanging van RAAS Servers & aanvraag stations bij gemeentes door heel Nederland dit is voor paspoort & ID kaart aanvragen.
- Opdrachtgever** : **DPG media**
- Periode** : 07-2023 - 06-2024
- Functie** : Onsite Support
- Werkzaamheden** : Werkzaamheden:
- Laptops installatie.
 - Smartphone uitlevering.
 - Onboarding/Offboarding.
 - Software/hardware Support.
 - Windows 10 - Windows 11 - Windows Server 2022 Datacenter.
 - Jira - Jira Confluence.
 - Uniflow printing.
 - Zscaler.
 - Slack.
 - Webex.
 - Sccm.
 - Google Workspace.

FETTAH

Opdrachtgever : **Magnus**
Periode : 03-2023 - 06-2023
Functie : IT Support Engineer
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Binnenkomende tickets van 1e/2e lijns in behandeling nemen.
- Gebruikersondersteuning aan gebruikers zowel lokaal als remote.
- Lenovo laptops imagen en gereed stellen voor nieuwe/transfer medewerkers.
- Analyseer en troubleshoot problemen van gebruikers en adviseren over passende maatregelen.
- Wekelijks meetings.
- Zorg ervoor dat kennis en ervaring gedocumenteerd en gedeeld wordt met collega's.
- Ruime kennis en ervaring met Windows 11, Office 365.
- Azure Active Directory & Microsoft Endpoint.

Opdrachtgever : **Danone**
Periode : 11-2022 - 01-2023
Functie : IT Onsite Support
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Binnenkomende tickets van 2e lijns in behandeling nemen.
- Gebruikersondersteuning aan gebruikers zowel lokaal als remote.
- HP & Lenovo laptops imagen & iPhones gereed stellen voor nieuwe/transfer medewerkers.
- Analyseer en troubleshoot problemen van gebruikers en adviseren over passende maatregelen.
- Wekelijks meetings.
- Zorgen voor minimale verstoring of geen verstoring.
- Zorg ervoor dat kennis en ervaring gedocumenteerd en gedeeld wordt met collega's.
- Opvolgen van het levenscyclusbeheer van hardware zoals laptops en desktops, printers en videoconferentiesystemen.
- Ruime kennis en ervaring met Windows 10, Office 365.

Opdrachtgever : **NKI - Nederlands Kanker Instituut**
Periode : 04-2022 - 10-2022
Functie : Werkplekbeheerder
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- 2de lijns meldingen in behandeling nemen middels Topdesk.
- Wekelijks meeting.
- Laptops & pc's installatie middels Altiris pushen.
- Gebruikers adviseren en begeleiden m.b.t software & hardware indien kennis en documentatie beschikbaar is.
- Windows 10, Office 365, Citrix XenDesktop en TOPdesk.

FETTAH

Opdrachtgever : **Saltro**
Periode : 06-2021 - 03-2022
Functie : Werkplekbeheerder
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Installatie van desktops en laptops met bijbehorende applicaties.
- Ticket systeem TOPdesk.
- Onsite troubleshooten.
- Printer troubleshooten qua hardware & software.
- Meldingen indienen bij leverancier voor engineer bij geavanceerd reparatie.
- Office 365 Beheer centrum.
- Windows 10.
- Remote support via Teamviewer.
- Gebruikers adviseren of raadplegen bij uitvoering van bepaalde applicaties.
- Periodiek meeting.
- Specifieke applicaties o.a Ortec, Careware, Trodex basis ondersteuning.
- Geavanceerd verzoeken of issues voor Functioneel Beheer Team.
- Ivanti Workspace.

Opdrachtgever : **G4S**
Periode : 09-2019 - 05-2021
Functie : Servicedeskmedewerker/werkplekbeheerder
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Google Accounts beheren via Google Admin.
- Incident & request tickets in behandeling nemen middels i-Top ticket systeem.
- Hardware bestellen o.a accessories - smartphones & Dell chromebooks.
- Vodafone simkaarten activeren.
- Troubleshooten.

Hardware:

- Asus Google Chromebox (Thinclient)
- Dell Chromebooks
- Samsung Smartphone

Besturing Systeem:

- Google OS
- Genesys (Telefonie system)
- Windows 10
- Android
- Citrix XenDesktop

FETTAH

Opdrachtgever : **Stichting Praktijkleren**
Periode : 11-2018 - 06-2019
Functie : Servicedeskmedewerker
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Desktop & Laptop Support.
- Werken met Typo3 (CMS) support aan leerlingen & Docenten accounts.
- Scheduler/Gemba/Vouchers/Launchpad (vm).
- Sales Force – Tickets behandelen.
- Cisco Anyconnect (VPN).
- ICT mailbox tickets behandelen.
- Onsite Support.
- Teamviewer.

Opdrachtgever : **Honeywell**
Periode : 07-2018 - 10-2018
Functie : Administrative Support
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Desktop en laptops configureren voor intern en externe medewerkers.
- Besturing systeem installeren middels SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).
- Hardware bestellen.
- Troubleshooting.

Hardware:

- Dell Desktops
- Dell Laptops

Besturing Systeem:

- Windows 10

FETTAH

Opdrachtgever	:	Medimo
Periode	:	04-2017 - 03-2018
Functie	:	Helpdeskmedewerker
Werkzaamheden	:	Werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none">• Eerstelijns support aan artsen, zorgmedewerkers en apotheekmedewerkers.• Account aanvragen verwerken.• Uitleg over het gebruik van het Medimo systeem.• Adviseren qua gewenst uitvoering. Hardware: <ul style="list-style-type: none">• Acer desktops Besturing Systeem: <ul style="list-style-type: none">• Thinclient (Linux/Unix) Applicaties en Tooling: <ul style="list-style-type: none">• OTRS (ticket registratie system)• Vtiger (content management sytem)

Opdrachtgever	:	Liberty Global (Walters People)
Periode	:	04-2016 - 12-2016
Functie	:	User Support Administrator
Werkzaamheden	:	Werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none">• 1e lijns ondersteuning.• Executive Support.• Verwerken van hardware aanvragen.• Desktop ondersteuning (Remote Support).• Smartphone ondersteuning en administratie.• Verhelpen van incidenten 1e en 2de lijns technical support.• Active Directory.• Het uitvoeren van back-up - en restore verzoeken.• Status van virtuele server monitoren via alerts.• Herkoppelen van netwerk schijven.• Het in behandeling nemen en/of doorzetten van changes/ problems.• Managen van correcte instellingen van virtuele servers.• Gebruikers informeren via email-instant message-bellen.• Vodafone Online Portal.• Tips en advies over gebruik van smartphone.

FETTAH

- Opdrachtgever** : **KPN**
- Periode** : 05-2015 - 08-2015
- Functie** : Technical Support
- Werkzaamheden** : Werkzaamheden:
- Verhelpen van incidenten 1e en 2de lijns technical support.
 - Active Directory.
 - Het uitvoeren van back-up - en restore verzoeken.
 - Status van virtuele server monitoren via alerts.
 - Herkoppelen van netwerk schijven.
 - Het in behandeling nemen en/of doorzetten van changes/ problems.
 - Managen van correcte instellingen van virtuele servers.
 - Gebruikers informeren via email-instant message-bellen.
- Opdrachtgever** : **Unisys Europe Africa Services**
- Periode** : 05-2014 - 05-2015
- Functie** : IT Customer Support
- Werkzaamheden** : Werkzaamheden:
- Verhelpen van incidenten 1e lijn.
 - Active Directory.
 - Het uitvoeren van back-up -en restore verzoeken.
 - Het in behandeling nemen en/of doorzetten van changes/ problems.
 - Afstemming met diversen gebruikers voor planningen van herinstallaties.
 - Gebruikers verwijzen naar de juiste servicelijn voor interne problemen met Custom Applicaties.

FETTAH

Opdrachtgever	:	Nuon
Periode	:	08-2013 - 11-2013
Functie	:	Desktop Support
Werkzaamheden	:	Werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none">• Verhelpen van incidenten 1e lijn.• Active Directory bijwerken.• Het uitvoeren van back-up -en restore verzoeken.• Het in behandeling nemen en/of doorzetten van changes/ problems.• Afstemming met diversen gebruikers voor planningen van herinstallaties.• Gebruikers verwijzen naar de juiste servicelijn voor interne problemen met Custom Applicaties.
		Besturing Systemen: <ul style="list-style-type: none">• Windows 2008 Server• MS Windows XP• Windows 7 Werkstations
		Applicaties en Tooling: <ul style="list-style-type: none">• MS Office 2007• MS Office 2010• MS Exchange 2010• Citrix XenApp• SCCM 2012• Dameware• Spark Chat

FETTAH

Opdrachtgever : **Centric IT Solutions**
Periode : 12-2010 - 06-2013
Functie : IT Support Engineer Level 2
Werkzaamheden : Werkzaam bij de onderstaande klanten:

1. AviaPartner (Helpdesk & Werkplekbeheer)
2. Japan Tobacco (JTI) (Helpdesk en Werkplekbeheer)
3. TATA Steel (WerkplekBeheer)
4. Sint Lucas Andreas Ziekenhuis (Helpdesk)
5. Prologis

Werkzaamheden Medewerker Managed Resource Pool bij diverse klanten:

- Het aannemen van gebruikersvragen, registreren in de registratietool, dit alles kan zowel telefonisch, via e-mail, of op de werkvloer plaatsvinden.
- Het analyseren van het probleem, vaststellen van de oorzaak en oplossen van incidenten binnen het gestelde SLA of OLA's.
- Het indien nodig doorzetten van incidenten aan de juiste oplosgroepen.
- Het gebruik maken van AD voor rechten gebruikers managen, resets etc.
- Het registreren en bewaken van incidenten en Changes en zorgen voor een correcte opvolging hiervan.
- Het stellen van de juiste prioriteiten.
- Het bewaken van de voortgang en evalueren van de afhandeling.
- Het inrichten en onderhouden van de technische infrastructuur (o.a. het installeren en configureren van nieuwe componenten).
- Het bieden van gebruikersondersteuning voor de hardware en software op de werkplek.
- Mede verantwoordelijk voor het beheer van de werkstations, software en alle randapparatuur.
- Het installeren en configureren van hard- en software.
- Het leveren van ondersteuning aan de medewerkers op de werkplek en het verzorgen van tweedelijns support voor de IT infrastructuur. Er wordt support geleverd in zowel het Nederlands als in het Engels.
- Het geven van uitleg over het gebruik van de systemen.
- Het werken met verschillende Helpdesktools, zoals Heat, Topdesk en HP Openview.
- Het Shadowen/ killen van Citrix versies.
- Support geven op verschillende maatwerk applicaties, zoals audio / visuele bij AKN.

Gebruikte programma's en/of producten:

Bij de verschillende omgevingen heeft men tussen de 500 en 2000 werkplekken en Server 2003 of 2010 domein met XP en/of Windows 7 Clients. Ook maakt men gebruik van Microsoft Office 2003 t/m 2010, Citrix en Res Powerfuse.

FETTAH

- Opdrachtgever** : **Felton**
- Periode** : 07-2010 - 09-2010
- Functie** : Servicedesk & Werkplekbeheerder
- Werkzaamheden** : Werkzaamheden:
- Topdesk.
 - Analyseren en oplossen van incidenten.
 - Externe klanten ondersteuning bieden met custom applicaties.
 - Remote support.
 - Bij gebruikersproblemen on site te analyseren en verhelpen.
- Opdrachtgever** : **Alliander**
- Periode** : 02-2010 - 05-2010
- Functie** : 1e & 2e Lijns Supportmedewerker
- Werkzaamheden** : Werkzaamheden:
- Analyseren en oplossen van incidenten.
 - Interne ondersteuning bieden op variërende applicaties binnen Alliander.
 - Remote support.
 - Werken met aantal componenten in Active Directory zoals DFS.
 - Users and computers, Computer management.
 - Gebruikers advies en uitleg over bepaalde applicaties.
 - Configuraties van outlook corrigeren.
 - Netwerkschijven herkoppelen.
 - Gebruikers via de mail en telefoon op de hoogte houden.
- Opdrachtgever** : **Fortis Bank**
- Periode** : 05-2009 - 02-2010
- Functie** : 1e & 2e Lijns Supportmedewerker
- Werkzaamheden** : Werkzaamheden:
- Ondersteuning bieden op MS Office.
 - Werken met aantal componenten in Active Directory zoals DFS.
 - Users and computers, Computer management.
 - Gebruikers tips en uitleg geven.
 - Outlook mail instellen.
 - Gebruikers via de mail en telefoon op de hoogte houden.

FETTAH

Opdrachtgever : **UVA**
Periode : 10-2008 - 03-2009
Functie : Support medewerker
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Standaard Dell Machines en aangepaste Dell Machines registreren in HP Openview Console.
- De voorraad op peil houden en direct bestellingen plaatsen bij Dell.
- CMDB bijwerken bij vervangingen.
- Administratieve afhandeling magazijnbeheer.
- Communicatie onderhouden tussen werkplekondersteuners en callcenter m.b.t. orderafhandeling.
- Controle van het callcenter en de afdeling inkoop of de change (order) netjes is afgerond.

Gebruikte systemen:
• Windows XP Professional HP Openview Console.

Opdrachtgever : **Meerschap**
Periode : 02-2008 - 09-2008
Functie : Servicedesk & Junior systeembeheerder
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Installatie van desktops en laptops met bijbehorende applicaties.
- Onsite problemen oplossen.
- Wachtwoord resetten van gebruikers op de 2003 server.
- Nieuwe Accounts aanmaken op Windows 2003 Servers.
- Printer problemen oplossen qua hardware en software.

Opdrachtgever : **Sint Nicolaas Lyceum**
Periode : 04-2006 - 07-2006
Functie :
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Aannemen, oplossen van calls.
- Gebruikersondersteuning aan docenten en de administratie afdeling.
- Wachtwoorden resetten van gebruikers op de server.
- Printer problemen oplossen qua hardware en software.