

Sharona
Support Engineer



COMPETENTIES

- Sociaal
- Klantvriendelijk
- Teamplayer

INTERESSES

- Gamen
- Festivals
- Netflix

BRANCHES

- Onderwijs
- Energileveranciers
- Zakelijke dienstverlening

PROFIEL

- Ruim zeven jaar relevante werkervaring
- Ervaring met en kennis van:
 - TOPDesk
 - Solarwinds MSP Manager
 - Active Directory
 - Teamviewer
 - Outlook
 - MS Office
 - Skype for Business
 - Remote Desktop
- Ervaring met het bieden van onsite en remote support zowel in Nederlandse als Engelse taal
- Het schrijven van gebruikershandleidingen
- Het gebruiksklaar maken en opnieuw inrichten van werkplekken
- Werken in de Nederlandse, Engelse taal

NEOMAX

Gooimeer 2
1411 DC Naarden
Tel 088 536 37 29
www.neomax.nl
info@neomax.nl

OPLEIDINGEN & CERTIFICATEN

- ITILv4 Foundation
- MD-100 Microsoft Windows 10 (studerende via neomax IT Academy)
- Mbo-niveau 4 Netwerkbeheer
- Mbo-niveau 3 medewerker beheer ICT

Werkervaring

TKP Pensioenen

Support Engineer

12/2022-11/2024

Gedetacheerd via neomax

TKP is een organisatie welke gespecialiseerd is op het gebied van Pensioenen. Zij zijn op dit moment 1 van de top 3 beste bedrijven in Nederland, en zijn inmiddels overgenomen door bedrijven Aegon en A.S.R. Sharona was bij TKP samen met 7 andere collega's verantwoordelijk voor het zowel remote als onsite support leveren aan zo'n 1200 collega's binnen TKP. Gemiddeld behandelde zij 150 incidenten per dag met een First Time Fix van 80 %.

Taken:

- Aannemen van incidenten (telefonisch, via de mail, servicebalie)
- Registreren van incidenten in TOPdesk en items toevoegen CMDB
- Analyseren en oplossen eerste- en tweedelijns incidenten
- Waar nodig escaleren van tweede- en derdelijns incidenten
- Major meldingen aanmaken, doorzetten, per mail iedereen op de hoogte stellen, overleggen met desbetreffende personen
- Inwerken collega's
- Monitoren en bewaken van de calls (evt. SLA) volgens de ITIL methode
- Remote beheer d.m.v. Remote Desktop / Teams / Quick Assist / VMWare vSphere
- Configureren en gebruiksklaar maken van hardware, zoals: desktops, laptops, tablets, sommige gevallen telefoons
- Uitvoeren MDM (mobile device management)
- Hardware installeren, vervangen en leveren: Thinclients, Laptops
- Adviseren bij aanschaf van hard- en software en supplies
- Zorgdragen voor de documentatie en registratie van hard- en software (CMDB)
- AD-management:
 - Verlenen van rechten aan gebruikers binnen Citrix omgeving (Mailboxen, Programma's, Mappen)
 - Exchange (Automatische Reply gedeelde of eigen mailboxen, rechten)
 - Foto's aanpassen
- Usermanagement in Active Directory:
 - Aanmaken en beheren van gebruikersgroepen
 - Verlenen van rechten aan gebruikers
 - Wijzigen van rechten van gebruikers
 - Resetten van wachtwoorden
- Azure:
 - Verlenen van rechten aan gebruikers binnen hun eigen laptop omgeving voor programma's die we niet binnen Citrix aanbieden
 - Meekijken via Quick Assist voor bijvoorbeeld het opnieuw installeren van programma's e.d. die niet naar behoren werken
 - Rollen en groepen toekennen, MFA opnieuw instellen
 - Doorgeven van Bitlocker codes
 - Installeren/Deployen Windows 11
- Gebruikershandleidingen schrijven en deze beschikbaar stellen op onze "Wiki" omgeving.

Besturingssystemen: Windows 10, Windows 11

Software: MS 365, MS Office 2016, Ms Office 2013, Topdesk, Jira, ServiceNow (nog niet volledig geïmplementeerd, wel al 2 dagen informatie e.d. over gehad), Windows remote desktop tool, AD, Microsoft Azure, Citrix (Cloud), Amazon Web Services, IAM, Microsoft Endpoint Manager, Avaya, Android, Apple

Hardware: Apple, Lenovo, Dynabooks, Jabra, Yealink

Compromise Domino (Dustin)
Support Engineer

10/2021 – 12/2022
gedetacheerd via neomax

Compromise Domino is een organisatie dat gespecialiseerd is op het gebied van all-round IT-ondersteuning voor verschillende klein, midden en grote bedrijven waar het IT-beheer voor wordt uitgevoerd, zowel remote als onsite. Juni 2022 is Compromise overgenomen door Dustin.

Op de IT-servicedesk van Dustin bood Sharona als Support Engineer met 3 andere collega's IT support aan zo'n 300 bedrijven. Het meeste support werd telefonisch verleend en wanneer er tijd over was werden lopende meldingen opgepakt. Gemiddeld behandelde Sharona zo'n 30 tot 50 incidenten per dag met een First Time Fix van 75%. De rest van de meldingen werden doorgestuurd naar het team op de 2^e en 3^e lijn.

Taken:

- Aannemen van eerstelijns en tweedelijns incidenten (telefonisch, mail, on site)
- Registreren van incidenten in Autotask
- Analyseren en oplossen eerste- en tweedelijns incidenten
- Waar nodig escaleren van tweede- en derdelijns incidenten
- Monitoren en bewaken van de calls (SLA) volgens de ITIL-methode
- Remote beheer m b v Remote Desktop / Teamviewer / RMM van Autotask / Teams / AnyDesk
- AD-management:
 - Verlenen van rechten aan gebruikers
 - Unlocken van gebruikers
 - Wachtwoorden aanpassen

Besturingssystemen: Windows 11, Windows 10, Windows 8, Windows 7, Windows Server 2012, Windows Server 2016, Windows Server 2019.

Software: MS Office 2019, MS Office 2016, Ms Office 2013, MS Office 365, Windows remote desktop tool, A, Ydentic, Autotask, Datto RMM, Azure/Endpoint manager, MS 365 Admin Center, DUO, Passportal, Xelion 8, Uniflow, Solarwinds Orion.

Methodiek: ITIL

The Learning Network is een organisatie welke gespecialiseerd is op het gebied van schoolboeken. Op de IT-servicedesk van TLN heeft Sharona de taak als Support Engineer vervuld en bediende zij samen met nog 4 andere collega's in totaal rond de 800 eindgebruikers door middel van on-site en remote support.

Taken:

- Oplossen problemen in de kantoorautomatisering, bestaande uit een Windows omgeving met Citrix virtual desktop
- Aannemen van incidenten (telefonisch, via de mail, on-site)
- Ondersteuning bieden aan eindgebruikers, on-site en remote
- Registreren van incidenten in TOPdesk
- Analyseren eerste- en tweedelijns incidenten
- Oplossen eerstelijns incidenten
- Waar nodig escaleren van tweede- en derdelijns incidenten
- Monitoren en bewaken van de calls volgens de ITIL-methode
- Remote beheer m.b.v. Remote Desktop / Citrix Director / Teamviewer
- Adviseren en informeren van gebruikers over toepassingsmogelijkheden van bestaande en nieuwe apparatuur en programmatuur en assisteren bij het gebruik daarvan
- Meewerken in ploegen- en avonddiensten en hierin volledige verantwoordelijkheid

- AD/server-management:
 - Verlenen en wijzigen van rechten
 - Informatie toevoegen zoals telefoonnummers e.d.
 - Beheren van gebruikersgroepen
 - Resetten van wachtwoorden
 - Bij het vervangen van bijv. printers dit ook weer goed instellen bij de DHCP/Print management.

- Exchange:
 - Toevoegen van rechten/toegang tot (gedeelde) mailboxen

- Hardware/randapparatuur:
 - Vervangen van ThinClients, scanners en (label)printers.
 - Configureren en uitgifte nieuwe laptops.
 - Gebruiksklaar maken van werkplekken.
 - Hardware nalopen en testen
 - Het maken en verwijderen van verbindingen in de patchkast.

Besturingssystemen: Windows 10
Software: Ms Office 2013, Windows remote desktop tool, AD
Hardware: ThinClients, Scanners, (label)printers

Gemeente Veenendaal
Support Engineer

05/2021 – 06/2021
gedetacheerd via neomax

Taken:

- Aannemen van incidenten (telefonisch, via de mail, TOPDesk)
- Registreren van incidenten in TOPdesk
- Analyseren en oplossen eerste- en tweedelijns incidenten
- Waar nodig escaleren van tweede- en derdelijns incidenten
- Monitoren en bewaken van de calls volgens de ITIL methode
- Remote beheer m.b.v. Remote Desktop / Teams / Teamviewer / VMWare Horizon Client
- AD-management:
 - Verlenen van rechten
 - Resetten van wachtwoorden
 - Accounts unlocken
- Remote Desktop:
 - Problemen oplossen m.b.t. het Office pakket
 - Resetten
 - Printer toevoegen
 - Opnieuw netwerkschijf toevoegen
- SMS Passcode
 - Assisteren indien 2FA niet werkt

Besturingssystemen: Windows 10
Software: MS Office 365, TOPDesk, SMS Passcode, Windows remote desktop tool (Teamviewer, VMWare Horizon Client), AD, Teams

Sabbatical

08/2020 – 04/2021

Cogas Groep
Support Engineer

06/2019 – 07/2020
gedetacheerd via neomax

Taken:

- Aannemen van incidenten zowel telefonisch of per mail
- Registreren van incidenten en aanvragen in Jira
- Monitoren en bewaken van calls
- Remote beheer m.b.v. Remote Desktop
- Aanmaken/aanpassen/verwijderen van (functionele) mailboxen in Exchange 2016/2019 en Office 365
- Klaarmaken/uitleveren/inname van Hardware (Mobiel/ Tablet/ Laptop's);
- Het beheren van mobiele telefoons/ tablets via Microsoft Intune (MDM);
- Aanpassen DNS regels op Domeinen;

Besturingssystemen: Windows 10, Windows 7
Software: MS Office 2019, MS Office 2010, ServiceNow, Jira, Citrix, RES/Ivanti, SCCM 2012, Microsoft Intune, Skype For Business, Microsoft Teams, Confluence, Atlassian/Jira, BaaN, Fleetster, FLS/Visitour, GTViewer, Ultimo, G/Tech
Hardware: Laptops, Mobile Devices, Fatclients, Thinclients,
Methodiek: ITIL & Agile

UvA/HvA
Support Engineer

08/2018 – 06-2019
gedetacheerd via neomax

Taken:

- Aannemen van incidenten zowel telefonisch of per mail
- Registreren van incidenten en aanvragen in TOPdesk
- Monitoren en bewaken van calls
- Remote beheer m.b.v. Remote Desktop
- Analyseren, oplossen en eventueel escaleren van incidenten
- AD Management:
 - Beheren van gebruikersgroepen
 - Verlenen van rechten
 - Het wijzigen van rechten
 - Resetten van wachtwoorden.
- Meedenken en meebeslissen over verbetervoorstellen m.b.t. LEAN werken.

MKBiT te Emmen
Support Engineer

02/2018 – 06/2018
gedetacheerd

Taken:

- Aannemen van incidenten via telefoon en/of selfservicedesk
- Registreren van incidenten in MSP
- Monitoren en bewaken van de calls in MSP
- Ondersteuning bieden op:
 - Office 365
 - Windows 10, Windows 8, Windows 8.1 en Windows 7
- Active Directory Management:
 - Aanmaken van accounts
 - Resetten van wachtwoorden
- On-site support
- Remote beheer d.m.v. Solarwinds
- Vervangen van toners
- Voorraadbeheer

Prysmian Netherlands te Emmen
Support Engineer

01/2016 – 01/2017