

Abderrahman

Woonplaats: Amsterdam

Geboortejaar: 2003

Nationaliteit: NL

Rijbewijs: Ja

Language Skills:

Nederlands – ●●●●●●

Engels – ●●●●●●

Arabisch – ●●●●●●

Ik ben Abderrahman een gedreven IT-professional met een passie voor technologie en systemen. Na het behalen van mijn niveau 4 diploma in Expert IT Systemen en Apparaten heb ik een jaar ervaring opgedaan op de servicedesk, waar ik klantvragen beantwoordde en diverse IT-projecten ondersteunde. Daarnaast heb ik tijdens mijn 8 maanden stage in werkplekbeheer waardevolle praktijkervaring opgedaan, zoals het configureren van systemen en het bieden van support aan gebruikers. Vervolgens ben ik aan de slag gegaan en heb me verder ontwikkeld als servicedesk agent. Ik hou van de uitdaging om systemen efficiënter te maken en collega's écht verder te helpen. Mijn enthousiasme, leergierigheid en proactieve houding zorgen ervoor dat ik snel nieuwe dingen oppak en graag mijn steentje bijdraag aan een team. In mijn vrije tijd maak ik ontspannende motorritten en speel ik af en toe een potje voetbal met vrienden.

Opleiding:

ITIL 4 Foundation 2024

MBO ICT Beheerder, niveau 4 – ROC van Amsterdam

2021 – 2023

MBO Medewerker Beheer ICT, niveau 3 – ROC van Amsterdam

2019 – 2021

VMBO Kader – Marcanti College in Amsterdam

2015 – 2019

Werkervaring:

Servicedeskmedewerker, augustus 2025 – heden, Visio (gedetacheerd)

Werkzaamheden:

- Telefonisch ondersteuning geven
- Calls registreren en verwerken in Topdesk
- Meekijken met gebruikers via Team Viewer
- Gebruikersproblemen oplossen door middel van topdesk
- Microsoft Active directory
- Office 365 problemen oplossen
- Aanvragen uitvoeren en verwerken

Werkplekbeheerder, juli 2025 – juli 2025 Defensie (gedetacheerd)

Werkzaamheden:

- Projectmatig opgezet van werkplekken voor meerdere nieuwe gebouwen, inclusief:
- Configuratie van hardware (pc's, randapparatuur)
- Aanleggen van netwerkaansluitingen
- Installatie van softwarepakket
- Uitgevoerd van dagelijkse werkplekbeheerwerkzaamheden:
- Oplossen van hardware problemen (o.a. muizen, toetsenborden, monitoren)
- Monitoren van serverruimtes ter preventie en oplossing van netwerkproblemen
- Gewerkt binnen een hoog beveiligde omgeving met strikte veiligheidsprotocollen volgens Defensie-richtlijnen:
- Naleving van fysieke beveiligingsmaatregelen en toegangscontroles
- Intensieve samenwerking met interne teams en externe leveranciers om soepele ingebruikname van nieuwe locaties te realiseren

Field Engineer, januari 2025 – mei 2025

Werkgever: Computacenter (gedetacheerd)

Werkzaamheden:

- Volgens een strakke planning een route afleggen met de bus om hardware op tijd bij een eindklant te leveren;
- De geleverde hardware op locaties installeren;
- De hardware veilig laden en lossen en de spullen correct sorteren in het magazijn;
- Veilig en verantwoordelijk omgaan met klantgegevens;
- De benodigde materialen en gereedschappen klaarzetten;
- Op- en afbouwen van werkplekken en de werkplekken overzichtelijk en veilig inrichten;

IT landschap: Windows 10, Windows 11, MS Office 365/GSD, laptops, desktop, printers, telefonie, beeldschermen, switches, routers, randapparatuur.

Servicedesk Medewerker, november 2023 – december 2024, Pink Elephant

(gedetacheerd)

Werkzaamheden:

- Behandelen en escaleren van incidenten en wijzigingen;
- Bijhouden van CMDB;
- Beheer van Adobe accounts, gebruikersaccounts en e-mailadressen;
- Configuratie van gebruikers en e-mailadressen in Windows Server AD en Azure AD;
- Gebruikersondersteuning bij problemen met bedrijfssoftware;
- Telefonisch aannemen van 1e lijn calls en registratie van incidenten in Topdesk volgens ITIL-procedures;
- Verwerken en aanmaken van incidenten en changes in Topdesk;
- Oplossen van incidenten via BOMGAR (remote support);
- Ondersteunen van gebruikers met hardware en software (Windows 10, Office 365, MS Office 2016);
- Uitvoeren van mailinstellingen in Outlook 2013/2016;
- Beheer in Azure, Exchange, Endpoint, SharePoint, Teams;
- Usermanagement in Active Directory: accounts aanmaken, resetten, rechten beheren.

IT-landschap: Windows 7/10, Windows Server 2012/2019, TOPdesk, MS Outlook, Teams, SharePoint, Endpoint, Office 365, Exchange, Azure, AD, Citrix, Bomgar.

Werkplekbeheerder (stage), september 2022 – juli 2023 Werkgever: SDR

Electrotechniek – Amsterdam

Werkzaamheden:

- Implementeren van Microsoft Intune;
- Werkplekken afbouwen, verhuizen en netjes inrichten;
- Kabelmanagement en aansluiten van hardware;
- Ondersteunen en begeleiden van collega's;
- Imagen van laptops en mobiele telefoons;
- Problemen oplossen voor eindgebruikers.

IT-landschap: Windows 7/10, Office 365, Microsoft Intune, Outlook, laptops en pc's.

Smartbar Medewerker (stage), 2021

Werkgever: MediaMarkt

Werkzaamheden:

- Instellen van telefoons, laptops, consoles (PlayStation, etc.);
- Kalibreren van tv's voor beter beeld;
- Nakijken van oude/kapotte apparaten.