

Konsulentpræsentation

Özgür Özdemir

IT Supporter



Özgür Özdemir

Sprog: Dansk (modersmål), engelsk (flydende)
Roller: IT Supporter 1st - 3rd level

Konsulentprofil

Erfaren og motiveret IT-support specialist, som er med til at håndtere netværksproblemer, implementering af nyt software og installation af nyt hardware. Fokus på løsningsorienteret brugeroplevelse vha. processer, som fx at styrke båndet til HR, ved nye medarbejder start, en flydende overgang af udlevering af den nye medarbejders laptop, telefon og periferi udstyr. Registrering af udstyr og administrering af CMBD-system. Opsætning af telefoner; Intune-firmaportal, Blackberry UEM og MFA. Administrering af enheder i SCCM, klargøring af laptops. Fejlfinding på Server (Cloud, On-premise), Powershell, DNS og DHCP, printmanagement og printerkort, er en del af de daglige værktøjer, som er ved fingerspidserne, når der er virksomhedskritiske udfordringer.

Med mig på dit hold kan du se frem til en erfaren medarbejder, der er klar til at løfte serviceniveauet. En dedikeret og hårdtarbejdende team player, som ikke kun møder brugeren i øjenhøjde, men også kan være med til at forme processerne som gør oplevelsen bedre, for både brugeren og teamet.

Jeg er motiveret, proaktiv og ser mig selv som en glad, dedikeret person, der tager ansvar for mine opgaver. Udfordringer der får mig ud, af min komfortzone, er også en spændende del af mit arbejde.

Kernekompetencer:

Teknologier	Personlighed	Erfaringer
Powershell	Dedikeret	IT-support (1st-3rd level)
Active Directory	Proaktiv	Onsite supporter
SCCM	Team player	Servicedesk medarbejder
Office 365	Løsningsorienteret	IT konsulent
Azure	Motiveret	Walk-in support
Exchange	Hårdtarbejdende	Brugeradministration
Citrix	Ansvarsbevidst	Printserver og DHCP
Sharepoint	Imødekommende	MDM administration
VPN	Udfordringsorienteret	Procesudvikling
Firewall		Projektledelse
Storage Spaces		Fejlfinding
VEEAM Backup		Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)
TSM Backup		Microsoft Teams

Jobs og opgaver

02/2023 - 05/2023	Kunde: Rolle: Projekt:	Radiometer IT Supporter 1st - 3rd level Cherwell sagssystem. Remote support, Sharepoint. Administrering af printserver og DHCP Scope/VLAN til ny/oprettede printerinstallationer. Kallik label system ift dens services og Nicelabel management status. Active Directory tildeling drev/mapper, nested security management. Opsætning af diverse former for labelprinter consumer/professional or software. Patchning af netværk i de forskellige afdelinger. Klargøring af desktops/laptops via SCCM og device collection. Udsiftning af hardware-dele på laptops eller desktops, som batteri, ram og harddisk. Teknologier: Powershell, Bitlocker, Sharepoint, Active Directory, Printmanagement, Kallik, DHCP, PasswordState, SCCM, Axapta, ERP, Teams, Citrix Reciever/Workspace
08/2020 - 11/2022	Kunde: Rolle: Projekt:	Nationalbanken Onsite Supporter 1st - 3rd level Dispatching af sager i ServiceNow samt udtræk af rapporter/statistik. Remote support, Klargøring af laptops til nye medarbejder via SCCM. Bruger-administration, Active Directory. Migrering fra Windows 7 – 10 samt SfB – Teams. Fejlsøgning i Office365 add-ins Word, Excel mm. og regedit. Jeg har været med til at teste Teams i en længere periode pga. sikkerhedsmæssige udfordringer ift. bankens retningslinjer. Fejlsøgning på CheckPoint Endpoint ift VPN, WiFi/LAN - Fornyelse af certifikater. Opsætning af Intune, UEM og mfa på telefon. Active Directory og Printserver, FollowYou. Registrering vare/husnummer og opdatering af CMBD. Fejlsøgning på netværksenheder. Patching af netværk i datacenter. Fejlsøgning på en lang række af bankens software som Rstudio, Matlab, Stata, PowerBI, Refinitiv Eikon, Bloomberg mm. Teknologier: ITIL, ServiceNow, Google Authenticator, Exchange/Hybrid, SCCM, SCSM, Software Central, O365, Teams, Sharepoint, InTune, Blackberry UEM, RSAT, MS MFA, Citrix Workplace, Microsoft Exchange, Zydesk.
02/2020 - 02/2020	Kunde: Rolle: Projekt:	Københavns Universitet IT Supporter 1st - 2nd level Projekt: TaskForce. Patching af alle Windows klienter mht sikkerhedsopdateringer. Vi var flere teams ude for at patche alle Unviersitetets klienter, alle bygninger, kontore blev gennemgået for om de havde de seneste sikkerhedsopdateringer og patches. Projektet var ret tilfældigt og spændende, da teamwork var en vigtig rolle for at kunne nå den deadline der var sat. Teknologier: Microsoft Windows 10.
01/2019 - 01/2020	Kunde: Rolle: Projekt:	Nilfisk Onsite Supporter 1st - 2nd level Walk-in support, ansvar for alle Onsite opgaverne som klargøring af laptops, bestillinger af udstyr til medarbejderne. Opsætning af arbejdspladser. Ansvar for alle mødelokaler: ClickShare, Polycom, Cisco meetingroom, projektor. Procesudvikling mellem HR og Onsite til start af ny medarbejder. MDM administrering af mobiltelefoner. Teknologier: ServiceNow, SCCM, Bitlocker, TPM, Active Directory, Office365, SSO, Sharepoint, Cisco Meeting room, Polycom.

08/2018 - 12/2018	Kunde: Nationalbanken Rolle: Onsite Supporter1-2nd level Projekt: Walk-in support, POB sagssystem, Active Directory, Clickshare meeting room. Windows 7, Checkpoint Endpoint Client, Blackberry UEM, Klargøring af laptops til nye medarbejder via SCCM/Software Central
02/2018 - 08/2018	Kunde: Pandora Rolle: IT Supporter 1st - 3rd level Projekt: Migreringsprojekt Automatisering vha scripting i Powershell. Migrering af klienter til nyt miljø(Azure Cloud) Størstedelen i dette projekt bestod i at automatiser med powershell, så meget som muligt på hvert enkelte klient som: Backup af profil og browser mm. tilmelding til domæne, via certificat og Cisco VPN, derefter device collection i SCCM. Processen bestod i for det meste at minimere de manuelle trin pga deadline. Daglige møder, international, via Microsoft Surface HUB, planlægning af enrollment af klienter. Det var et meget spændende projekt hvor teori og realiteten ikke altid passede sammen, da vi mødte udfordringer på vejen mod deadline. Forventningerne blev mødt og vi blev rost, da vi klarede det uden "støj" ift butik åbningstider i de forskellige tids zoner, primært nattearbejde. Teknologier: Powershell, Cisco VPN, SCCM/Intune, MDM, Azure Active Directory, Azure Automation, Azure MFA (Multi Factor Authentication)
04/2017 - 02/2018	Kunde: Statens IT Rolle: IT Support (Servicedesk) 1st - 2nd level Projekt: Telefon support. Her var vi et team af 20 IT supportere, med daglige team møder. Det var typisk remote support, og sagssystemet ServiceNow, og Incident management, Cisco VPN, Active Directory, Thin client. Teknologier: ITIL, Exchange, Citrix Reciever/Workspace, Bomgar, Jira, ServiceNow, CiscoVPN, Windows 7, Active Directory, SMSPasscode.
05/2016 - 02/2017	Kunde: IT Afdelingen Rolle: Onsite Supporter 1st - 3rd level Projekt: Walk-in support Telefonsupport/Onsite, eget udviklet sagssystem, Cisco AccessPoints, AeroHive, PRTG Network system. Klargøring af nye computere. Opsætning af netværk ude hos kunden. Exchange vedligeholdelse af kundens exchange miljø, og oprettelse af SPF records mm. mht. forhindring af spoofing.
05/2014 - 04/2016	Kunde: TDC hosting Aarhus Rolle: ServiceDesk Operator 1st - 3rd level Projekt: Eget Sagssystem(STORM) SCOM, SolarWinds, PRTG, Vedligeholdelse af Windows/Linux Server, Brugeradministrering i JIRA, Active Directory. Brug af SQL scripts i daglige opgaver. ITIL baseret retningslinjer.
03/2013 - 03/2014	Kunde: ServicePoint Rolle: IT Suporter 1-3rd level Projekt: Telefonsupport, Administrering af Exchange server og vedligeholdelse. Office. Klargøring af laptops. Teknologier: AD UC, Citrix XenApp, Citrix XenDesktop, Citrix XenServer, Microsoft Exchange

Kurser og certificeringer

- Microsoft MS-900: Microsoft 365 Fundamentals
- Microsoft AZ-900: Microsoft Azure Fundamentals
- Microsoft Automating Administration with Powershell
- Cisco CCNA, Skillsoft

Uddannelse

- Data og kommunikationsuddannelsen. IT supporter – Aarhus Tech