

The background is a gradient of deep blue and purple, speckled with white dots resembling stars. Overlaid on this are several faint, white circular and semi-circular lines, some with arrows indicating a clockwise direction. A large circular scale with numerical markings from 140 to 260 is visible on the left side, partially obscured by the text.

# PRESENTATIE STAGE

The background is a solid dark blue. It features several abstract geometric elements in a lighter blue color. On the left side, there are concentric circles and arcs. One large arc has degree markings from 140 to 260 in increments of 10. Other smaller arcs and circles are scattered across the left and top-left areas. Some of these circles have arrows indicating a clockwise direction. The overall design is minimalist and modern.

# WIE BEN IK?

# WIE BEN IK?

- Stijn Luyts
- 22 Jaar
- Kasterlee





# BUITENSCHOOLSE ACTIVITEITEN

- Gaming
- DND
- Avondschoon
- Weekend werk



The background is a solid dark blue. It features several abstract, light blue circular elements. On the left side, there is a large circular scale with tick marks and numbers ranging from 140 to 260. Overlaid on this and other parts of the background are various concentric circles, some solid and some dashed, with small arrowheads indicating a clockwise direction. The overall aesthetic is technical and modern.

# MIJN STAGE ERVARING

# MIJN STAGE PLAATS



- CISA
  - IT partner
  - KMO & Grote ondernemingen
  - Fons Neyens & Inge Clarebout





# TAKENPAKKET

- Supportdesk
- Zabbix
- Hardware IMAC-taken (Install, Move, Add & Change)



# DE EERSTE WEKEN

- Meekijken
- Opzoekwerk
- Socialiseren in het bedrijf
- Rondleiding in de server room
- Kennismaken met de gebruikte systemen (ticketsysteem, social intranet, monitoring, ...)
- Kennismaken met de werkwijze (registreren tickets en prestaties, opmaken dagverslagen, raadplegen klantendossiers,...)



# NA DE EERSTE WEKEN

- Tickets in het supportsysteem behandelen onder begeleiding
  - Office365 issues
  - Wifi-connectieproblemen
  - Rechten toekennen op bestanden/mappen
  - ...
- Eerste Calls aannemen en begeleiden
  - Klant helpen met hoe hij QR-code kon genereren in een cel van Excel.
  - Oplossen van probleem met One-note
  - Toegangsproblemen oplossen tot cloud-applicatie (CRM Live)
  - ...
- Diverse technische back-office taken
  - Backups controleren
  - Opzetten van accounts in het security awareness systeem
  - Klaarmaken van nieuw computers & installatie van software (navragen van de nodige info om de software te kunnen installeren)
  - ...



# IN HET MIDDEN VAN DE STAGE

- Meer zelfstandig tickets behandelen
- Zelfstandig calls aannemen en behandelen
- Zelfstandig nieuwe laptops/pc's installeren
- Installeren van een nieuwe windows-server
- Uitvoeren van firmware updates (Firewall, NAS'sen,...)
- Uitvoeren van security-patches (Outlook,...)
- Actief deelnemen in de wekelijkse service-desk meeting
- Deelnemen aan de Friday Academy (Thema: FortiAnalyzer workshop)





# PROJECT

- Zabbix migration
  - Zabbix proxy opzetten
  - Configuraties aanpassen
  - Firewall aanpassen
  - Computers toevoegen aan de nieuwe zabbix
  - Troubleshooting




# DE LAATSTE WEKEN

- Afwerken van de zabbix-migraties
  - Aanmaken van ontbrekende templates
- Zelfstandig aan meer complexe tickets werken
  - Openzetten van poorten op de firewall
  - Uitzoeken van mailbox delegation met aangepaste mailflow naar extern adres
  - Omzetten van een gewone mailbox naar een shared mailbox met dezelfde delegation
  - Defect PC met bartender software proberen te herstellen
  - Installatie van een Debian VM
  - Isabel update uitvoeren op afstand
  - VPN issue uitzoeken
- Hardware installaties zelf doen – laptops, pc's en NAS-toestellen
- Stage taken afwerken
- Minder calls doen



# GEGROEID ALS PROFESSIONAL.

- studies t.o.v. werkvloer
  - Communicatie
    - Zowel mail als calls
    - Intern communiceren
  - Samenwerken
  - Juiste diagnose leren stellen bij problemen
  - Opzoek werk doen om de problemen op te lossen of installaties uit te voeren
- 

# STUDIES <-> WERKVLOER

- Cisco word niet gebruikt
- Weinig uit het hoofd kennen
- Veel opzoek werk
- Opdrachten tegen over tickets



The background is a gradient of dark blue and purple, speckled with small white dots. Overlaid on this are several faint, white geometric elements: a large circular scale on the left with degree markings from 140 to 260; several concentric circles of varying sizes; and curved arrows indicating a clockwise direction of movement.

EINDE