

## Eindrapport stage cisa.

### **1. Bedrijf en werkomgeving**

#### **a. Informatie betreffend het bedrijf.**

Het bedrijf waar ik mijn stage heb gedaan is CISA.

Het hoofdgebouw (de zogenoemde HQ) van CISA is in het landelijke kasterlee a Kasterlee op het adres: Hinnekensbergen 2A B-2460 Kasterlee, maar heeft ook een andere vestiging in Gent op het adres: Fr. Rooseveltlaan 348-349 B-9000 Gent.

CISA is een KMO en het bedrijf wordt met passie en kennis geleid door-Fons Neyens en zijn echtgenote Inge Clarebout.

Fons en Inge doen dit al ongeveer 20 jaar en geven de laatste 10 jaar ook studenten de kans om hun stage opleiding te volgen bij CISA.

Het gebeurt wel vaker dat die studenten nadien ook in dienst komen.

Het Bedrijf specialiseert zich in het ontwerpen, opzetten en onderhouden van de ICT infrastructuur voor andere organisaties en het helpen bij ICT gerelateerde problemen. Dit zijn zowel kleine als middelgrote bedrijven (KMO's) maar ook grote bedrijven en not-for-profit organisaties.

Een paar voorbeelden hiervan zijn Nordex, Alurogroup en OVI, Sanofi, Punch-Powertrain, WZC Lindelo en maatwerkbedrijf Kaliber.

Bij CISA zijn op vandaag ongeveer 20 werknemers actief.

-De meeste zijn actief bij de klanten zelf als ondersteuning.

#### **b. De sollicitatieprocedure voor de stage.**

Mijn sollicitatieprocedure startte eigenlijk al vorig schooljaar, want vorig schooljaar tijdens het vak Windows Deployment waren er een paar studenten die niet wisten hoe ze een stage plaats konden vinden.

Luc Celis had toen uitgelegd hoe je best een stage-plaats kon vinden, en als voorbeeld had hij Kasterlee gepakt (waar ik woon) waarbij hij ook liet zien hoe je best een ICT-bedrijf kunt vinden.

Hij zei dat er in Kasterlee 2 ICT-bedrijven waren: één op de markt en één aan de watermolen van Kasterlee.

Ik wist dat er een ICT-bedrijf op de markt van Kasterlee was, maar ik wist niet dat er een aan de watermolen was, ook al reed ik er altijd langs met mijn elektrische step.

Toen ik hiervan wist ging ik wat opzoeken over het bedrijf en zien of dit een mogelijke stage plaats zou kunnen zijn voor het volgende jaar.

Na wat onderzoek had ik besloten dat dit een geschikte stage plaats kon zijn voor mij.

Toen het moment kwam om een stage plaats te zoeken was CISA de eerste plaats waar ik een mail naar stuurde met een cv en een motivatiebrief. Dit had ik naar het mailadres gedaan dat op de website van CISA stond, maar na een paar weken radiostilte dacht ik dat het niet gelukt was om een stage plaats te krijgen bij CISA.

Toen ik op het stageportaal ging kijken voor een andere stage plaats vond ik een vacature openstaan voor CISA met het mailadres van Fons, dus ik dacht 'waarom niet terug proberen op dit mailadres'. 'Misschien is mijn vorige mail verdronken in alle andere mail die ze aankregen'.

Na slechts een dag kreeg ik een mail terug van Fons waarin stond dat ze al op mijn vorige mail hadden geantwoord, toen besepte ik dat Inge al had geantwoord op de mail, maar ze had niet verstuurd naar mijn school mailadres maar naar het mailadres dat in mijn CV stond. In de mail van Fons stond de vraag wanneer ik op een sollicitatiegesprek kon komen, dus ik had de momenten die voor mij pasten doorgestuurd en mijn excuses aangeboden voor het ongemak.

De eerste indruk die ik gaf was niet zo goed.

Na wat communicatie kon ik op sollicitatiegesprek komen.

Het sollicitatiegesprek was goed gegaan en waren vooral de standaardvragen zoals: welke richting ik doe, hoe ik CISA heb gevonden en waarom ik hier stage wilde doen, welke vakken ik leuk vond en welke niet en als laatste was het wat ik wilde leren op stage.

Na het sollicitatiegesprek zeiden Fons en Inge dat ze over een week of twee iets gingen laten weten of ik stage bij CISA mocht gaan doen.

Na een week wachten had ik een mail naar CISA gestuurd om te vragen of ik er stage mag komen doen en had ik ook een mail naar andere stageplaatsen gestuurd.

De volgende dag had ik een mail teruggekregen van één van de andere stageplaatsen om te zeggen dat ik er stage mocht komen doen.

Nu moest ik dus een keuze maken of ik ging wachten op een antwoord van CISA of ik stage mocht komen doen of ik het andere bedrijf op zou nemen als mijn stageplaats.

Uiteindelijk had ik gekozen om te wachten op een antwoord van CISA.

Ik heb deze keuze gepakt met de reden dat ik bij CISA meer ging bijleren dan bij de andere stageplaats, dus na een week wachten kreeg ik het antwoord dat ik bij CISA stage mocht komen doen.

Na het antwoord te krijgen had ik een mail verstuurd om te vragen wanneer ik langs kon komen voor de contracten.

Na een datum te krijgen ging ik voor mijn contracten en zei Fons wat mijn takenpakket ging zijn.

Dit takenpakket ging vooral bestaan uit support-desk en een server migration naar een hogere versie.

En dit was in grote lijnen mijn sollicitatieprocedure.

### c. Werkomgeving

Mijn inhoud taak zou vooral support desk zijn en een server migration.

Hieronder viel het oplossen van de tickets en het goed communiceren naar de klanten toe.

Daarom werd er ook verwacht dat ik altijd vriendelijk zou zijn tegenover de klanten.

Arbeidsomstandigheden waren heel goed, we kregen een laptop van CISA om mee te werken en we hadden een plaats om de laptop in te docken om een soort van workstation te krijgen. Voor de arbeidsverhoudingen en arbeidsorganisatie had ik verwacht dat deze hetzelfde ging zijn als in een normaal bedrijf

Naar het einde van mijn stage toe waren er een paar veranderingen tegen over mijn oorspronkelijke indruk.

Mijn arbeidsinhoud is bijna hetzelfde gebleven, behalve dat ik in plaats van een server migration de Zabbix mocht migreren.

De arbeidsvoorwaarden en de arbeidsomstandigheden zijn dezelfde gebleven als ik had verwacht.

De arbeidsverhoudingen en arbeidsorganisatie zijn echter helemaal anders dan ik had verwacht.

De sfeer is heel open. Hiermee bedoel ik dat de relatie tussen de werknemer en werkgever heel toegankelijk is, maar als het eropaan komt kan de werkgever ook kordaat zijn.

Er is een heel vlakke structuur, als ik een vraag heb kan ik dit direct aan de juiste persoon vragen zonder een 'chain of command' te volgen.

In de praktijk komt dit erop neer dat in een noodgeval ik zelfs hulp/info kan vragen aan "de grote baas".

## **2. Uitgevoerde taken**

### **a. Het uitgevoerde takenpakket.**

Mijn takenpakket bestond vooral uit supportdesk, waardoor ik veel verschillende taken moest doen.

Een paar voorbeelden zijn: opzetten van een nieuwe server, installeren van een nieuwe software, klaarmaken van een laptop en het fixen van een probleem, etc.

Het kan ook iets klein zijn zoals: een wachtwoord resetten of een nieuwe user aanmaken, etc.

Ik heb ook nassen mogen updaten en de PDQs uploaden in de Bitrix.

Een van mijn grootste taken was de migration van de Zabbix (monitoringsysteem).

Hier heb ik ongeveer 3 weken aan gezeten en dit was dan ook mijn stageopdracht/project.

Ik heb ook een paar keren met een firewall mogen werken tijdens mijn stage. Dit was vooral een regel aanpassen en een poort openzetten, maar ik heb wel één firewall van begin af aan mogen configureren.

## **3. Nieuw aangeleerde onderwerpen en verdieping.**

### **a. Wat heb ik bijgeleerd.**

Ik heb bijgeleerd over Microsoft Exchange een hoe de active directory sync met een Microsoft 365 Exchange server werkt.

Ook heb ik geleerd hoe je nuttige info van de onnuttige info kunt scheiden.

Natuurlijk met de supportdesk heb ik ook geleerd hoe ik calls moet doen en hoe ik moet communiceren met klanten.

Maar het meeste dat ik geleerd heb is het verschil tussen wat je op school leert en ziet en wat er in de werkelijkheid wordt gedaan.

### **b. Verdieping**

Ik heb mij in de soft skills verdiept, dit vooral communicatie maar ook samenvattingen maken van wat ik heb gedaan en deelnemen aan de servicedesk overleg momenten.

Ik heb mij verdiept in dingen die ik op school heb geleerd en dit dan in de werkomgeving leren toepassen.

#### 4. Reflectie

##### a. Stagebedrijf

Mijn indruk voor mijn stage begon was dat het bedrijf heel strikt en de collega's formeel zouden zijn.

Ik had ook verwacht dat ze bij CISA heel streng zouden zijn tegenover mij.

Maar dit is ver weg van de waarheid.

Het bedrijf is wel strikt op vlak van de communicatie naar de klant toe, maar de collega's waar ik mee samen werkte waren heel tof en ook heel los.

Fons kan heel streng zijn, maar dit is dan ook wel op een terechte manier, hij is heel vriendelijk en wilt altijd helpen als hij kan.

##### b. Stage

Als ik eerlijk ben, lag mijn takenpakket mij niet, maar ik wist wel dat het heel leerzaam kon zijn.

Ik zag vooral op tegen de calls en had er totaal geen zin in. Dit was omdat ik totaal geen communicatie skills heb en mij er niet comfortabel bij voel in het doen van calls.

Echter, na een maand begon het leuk en interessant te worden. Natuurlijk is er hier en daar een ticket dat je gewoon wilt weggooien, maar zelfs die tickets hadden een positieve kant omdat het een uitdaging kon zijn.

Calls doen vind ik nog steeds niet leuk om te doen maar 'if push comes to shove' deed ik wel calls. Dit betekent niet dat ik mij niet wilde verbeteren in calls, integendeel. Ik wilde net calls heel goed doen omdat ik dan zeker ben dat ik mijn 'zwakte' heb overwonnen in mijn stage en ben gegroeid.

##### c. Zelfreflectie

Ik vond zelf dat mijn stage goed ging, alleen mijn communicatie naar de klant toe kon soms wel beter.

Ik heb vooral geleerd hoe het bedrijfsleven werkt tegenover hoe wij het op school zien.

Als ik deze stage terug opnieuw moest doen, zou ik wel veel meer en specifiek documenteren.