

Mijn IT Support werkzaamheden bij CISA

De Vos Brent

Academiejaar 2020-2021

Remote Support

Na 2 weken meegevolgd te hebben op de remote support afdeling en de grote variëteit aan taken die hier afspelen gevolgd te hebben maakte ook ik mijn intrede in het team als Stagiair Remote Support Engineer. Zelf zal ik ook zelfstandig tickets die via het ticketing systeem binnekomen oplossen en telefonische oproepen beantwoorden.

In april kreeg ik ook de verantwoordelijkheid om alleen de remote support af te handelen voor een 3 tal dagen. Indien het echt nodig was kon ik natuurlijk altijd terugvallen op een collega.

Dankzij mijn werkzaamheden in de support afdeling ben ik sterk gegroeid in verschillende competenties en skills. In de support afdeling sta je direct in contact met eindgebruikers, bedrijfsleiders, IT managers van de klanten. Communicatie is hier zeer belangrijk, er werd niet alleen hulp verleend maar ook adviezen gegeven om het IT beleid bij te sturen waar nodig. Het is dus nodig je voorstel steeds te onderbouwen met goede argumenten. Op korte tijd leerde ik bij welke vragen ik moest stellen bij incidenten & hoe ik mijn adviezen en oplossingen correct moest uitvoeren, formuleren & documenteren. Dagelijks maakte ik ook een verslag & de nodige werkbonden op van mijn werkzaamheden op de support afdeling.

Als support engineer werk je ook nauw samen met collega support engineers, system engineers, sales verantwoordelijke, vaste ankers van klanten, ... Je werkt dus in echt teamverband samen aan oplossingen, projecten en adviezen.

Onderstaand ziet u een greep uit de werkzaamheden die aan bod kwamen tijdens de stageperiode. In het begin assisteerde & volgde ik vooral mee. Na enkele weken kon ik een groot aantal taken zelfstandig uitvoeren met dank aan gedetailleerde documentatie & grote basiskennis IT:

(Zie volgende pagina)

- Firewall & Networking
 - > aanpassen firewall regels voor toegang tot bepaalde servers of websites
 - > openzetten van specifieke poorten voor software
 - > Aanmaken VPN users en koppelen aan FFSSO groups
 - > Klaarmaken Firewall op kantoor voor on site plaatsing
 - > Klaarmaken & instellen van netwerk switch voor on site plaatsing
- vmWare vCenter & ESXI
 - > Aanmaken nieuwe virtuele servers (Windows of Linux)
 - > Toekennen extra opslagruimte, RAM, vCPU aan virtuele servers
 - > Aanmaken nieuwe datastores
- Office365, AzureAD & Microsoft Intune
 - > Aanmaken nieuwe users & mailboxen
 - > Toekennen shared mailboxen
 - > 2FA Rollout
 - > Nakijken sign in logs na phishing voorvallen
 - > Mobile devices toevoegen aan intune & deze koppelen aan de juiste policy's
 - > Powershell scripting in O365: toekennen van special rights
- Citrix XenApp & XenDesktop
 - > Software installatie
 - > Citrix users aanmaken
- Windows Server 2012R2 – 2019 (Active Directory, DHCP, Fileserver, RDP, Exchange)
 - > Aanmaken of verwijderen van users
 - > Rechten toekennen aan users via Domain local of Global groups
 - > Nieuwe shares aanmaken & nodige users toegang geven
 - > Aanpassen DHCP range of reserved addresses
 - > In kaart brengen grote storage verbruikers met Treesize tool
 - > Security patches installeren
- EFA (email filter appliance)
 - > Black of whitelisten van email domains
 - > Mogelijke phishing berichten analyseren (emailheaders nakijken)
- Hardware:
 - > Klaarmaken laptops, tablets, desktops voor on site plaatsing
 - > Inventariseren & bijhouden van de hardware stock incl. serienummers
 - > Klaarmaken fysieke servers: RAM, Extra PSU, extra netwerk kaart, ILO, Hypervisor...
 - > Klaarmaken NAS: HDD's aansluiten , instellen + RAID aanmaken

Een groot deel van de tijd in de remote support afdeling gaat ook naar het ondersteunen van de eindgebruikers. Eindgebruikers dienen via het ticketing systeem hun probleem in of bellen via het gekende telefoonnummer. Communicatie is hier heel erg belangrijk. Een groot deel van de eindgebruikers die wij ondersteunen hebben slechts beperkte kennis van IT. We doen dus steeds ons best om het zo goed mogelijk uit te leggen aan de eindgebruikers. Enkele voorbeelden van problemen die binnenkomen zijn:

- Foutmeldingen binnen bepaalde software applicaties
- Windows bugs. Een voorbeeld hiervan is de 'snel afdrukken' functie. Wanneer die gebruikt wordt print de printer slechts een halve pagina.
- Mail instellen op smartphone
- Laptop of desktop gaat 'traag'
- Wachtwoord vergeten
- Bepaalde websites laden niet
- Phishing mails
- Bladwijzers Firefox verdwenen (na update)
- Verkeerde bestanden verwijderd
- OneDrive problemen
- ...