**Joakim Gustavsson**

**Telefon: 0738285119**

**E-post: joakimgustavsson1993@icloud.com**

**Arbetserfarenheter - IT**

Konsult Sigma IT Tech (Oktober 2017 – pågående)

**Beskrivning av tjänst**

First Line Support via telefon, ärendehanteringssystem, onsite samt kordinering av "Nya ärenden" Teamet i Servicedesken består av 5-8 personer med 600-900 inkommande och lösta ärenden i veckan.

Vi har en hög lösningsgrad vid första kontakt av alla inkomna ärenden vilket innebär att vi även agerar 2nd Line i många fall (Löser ärenden som vanligtsvis skickas bakåt till 2nd Line enligt ITIL).

Jag har skapat flertalet "Knowledgebase artiklar" för Servicedesken och "Användarguider" för slutanvändaren, samt tekniska instruktioner och förklaringar för användning av exempelvis SCCM, Aruba Clearpass i felsökningssyfte.

Jag har jobbat I ärendehanteringssystemet "Easit".

Ärenden som hanteras av First Line innefattar: Mjukvara, Hårdvara, Infrastruktur och Verksamhetssystem i en viss grad.

**Projekt***Arkiverade mailboxar i Microsoft Exchange (On-Preem)*Jag har varit resurs I ett mindre projekt där vi skulle migrera bort ett par hundra "Arkiverade mailboxar" I Microsoft Exchange miljön.

Jag ansvarade för planering, schemaläggning och dokumentation samt utförandet via Powershell script. Jag ansvarade även för uppföljning från slutanvändaren gällande frågor.

*Microsoft Exchange Online*   
Jag har varit Servicedeskens resurs i en projektgrupp där uppdraget var att införa Exchange Online i verksamheten. Min roll var att ta fram instruktioner för slutanvändaren samt sköta informationsflödet mellan servicedesken och projektgruppen. Jag hade även ansvar för ärendeflödet under genomförandet samt felsökningar och tester för både Pilot och genomförandefas.

Använt Powershell för redigering av mailbox typer.

**Administrativa och tekniska verktyg/system**

Configuration Manager (fjärrverktyg), Teamviewer, SCCM, AD, DHCP, DNS, Exchange administration. Administratörs verktyg för Skype for Business och Dropbox for Business, Azure AD, Traps administration, Felsökning I Aruba-Clearpass(Radius server), Aruba Airwave, Spamfilter Wecloud och Microsoft Exchange Online Protection, loggar i ADAudit system för Konton, grupper och datorer, samt enklare hantering av Nutanix miljön (omstart samt CLI remote för felsökning av virtuella servrar). Windows 7, Windows 10, macOS och lite Linux.

**Övrigt**

Jag har arbetat med Powershell, mest kopplat till informationshämting från klient och server (AD,Exchange,DHCP). Jag har försökt att underlätta felsökning för Supportarbetet.

Jag har varit med i övergången från Windows 7 – Windows 10 och införandet av Office 365, Teams och Yammer samt ny hårdvaruleverantör.

Fr.o.m December 2019 och framåt har jag lämnat rollen Servicedesktekniker för att arbeta 2nd Line inom Applikationer och Klienter. Detta innebar nya arbetsuppgifter inom SCCM (paketering, Task Sequence m.m), RDS miljö (Microsoft) och Support på 2nd Line nivå (ITIL)

Konsult Sigma IT Consulting (December 2015 – Oktober 2017)

**Beskrivning av tjänst**

Jag har arbetat efter löpande schema på två avdelningar(Backoffice och Servicedesk) med tre olika roller

Backoffice – First/2nd Line support av inkommande incidenter och beställningsärenden via E-post till ärendehanteringssystemet samt tilldelade från First Line.

Servicedesk – First line support via telefon vilket innebär att lösa ärenden vid första kontakt, registrera ärenden och skicka vidare ärende till 2nd Line med väl dokumenterad information och åtgärder

Backoffice Akut - First/2nd Line support för "akuta" ärenden som inkommer via mail, det som kordinatorerna klassar som akut eller exempelvis ett ärende med otillräcklig information.

I ett supportperpektiv så tog det lång tid att komma in i rutiner för hur saker fungerar och ska lösas(mot kontaktpersoner och vem som sköter vad) på grund av att det är en så pass stor organisation med många användare och klienter (ca 44 000).

Jag har använt ärendehanteringssystemet ”Servicenow”.

Jag har jobbat med ärenden som innehåller:

"Beställningar" - Programvara, fil och mapp behörigheter, konton, kontokompletteringar m.fl.

"Incidenter" - Problem med Hårdvara, mjukvara, nätverk, mobiler och inloggningsproblem m.fl.

**Administrativa och tekniska verktyg/system**

Servicenow, Lotus Notes 9, AdminPlus databas, Office 365 (Portal.office.com admin och Azure AD (Licenser) (infört Jan 2016) – Portwise (VPN), IBM Security Identity Manager, CMG Weboffice, Tele2 Selfcare, Göteborgs stads egna utvecklade informations verktyg. OS – Windows 7, Windows 8.1, Windows 10 och lite macOS.

**Övrigt**

De senaste månaderna använde jag mycket identitetsfelsökning via ISIM (IBM Security Identity Manager), då automatisk kontoskapande och lösenordsåterställningstjänst via Azure infördes.

Konsult Experis IT (Januari - Juli 2015)

**Beskrivning av tjänst**

Mitt uppdrag innebar att jag skulle hjälpa till att utföra ett migreringsprojekt (Uppgradera operativsystem från XP – Win7) samt Support för att sedan övergå helt till First/2nd Line support (mestandels Onsite-support).

Jag arbetade i ärendehanteringssystemet BMC Remedy ITSM7 - webb baserat. Ärenden inkom som Incidenter (Felanmälan) och Workorder (Beställningar av tillbehör, hårdvara och mjukvara samt installationer av klienter och applikationer).

Jag har mestandels utfört support på klienter och applikationer (mest CAD-program): Tekla, Catia, Smarteam, Matlab, AutoCAD, Elcad, Elvis, Lotus Notes, Lync, Office 2010, SAP,Smartcard SSO, Windows XP, Windows 7.

**Projekt**

*Uppgradering av Operativsystem från Windows XP - Windows 7*

Jag var en resurs i detta projekt med ansvar att utföra och kontrollera så att alla klienter installerades med Windows 7. Installationen utfördes genom USB-minne med en installation Image, vilket innebar att vi var tvugna att komma åt samtliga klienter fysiskt. Vissa installationer vid avgränsade kontor användes en uppsatt distrutionspunkt på plats.

**Administrativa och tekniska verktyg/system**

Event Viewer i Windows. Vi kollegor tog hjälp av varandra och löste det mesta direkt på klienten

**Övrigt**

Jag hjälpte till att bygga upp Knowledgebase med nya artiklar för lösningar på Incidenter.

IT-tekniker Nybro Kommun (April – december 2014)  
**Beskrivning av tjänst**

Jag blev projektanställd i samband med ett nytt projekt startades vilket innebar uppgradering av klientparken till operativsystemet Windows 8.1 inom hela kommunen.

När projektet slutfördes övergick jag till daglig support. Det schemalagd telefontid för inringning samt inkommande mejl till ärendehanteringssystemet.

Jag har arbetat med ärendehanteringssystemet ”Nilex”, där support ärenden omfattade mestandels klienter, skrivare, nätverk, e-post och mobila enheter varit i fokus.

**Projekt**

*Uppgradering av Operativsystem till Windows 8.1*

Mitt ansvar var att se till så att utförandet blev gjort enligt tidsplan (Migrering och eller ubyte av arbetsstation samt när och var det skulle ske).

Jag installerade upp de flesta klienter på kontoret med Windows 8.1 och bytte sedan ut dessa med användarens "gamla" klient.

Vi använde "Roaming Profiles" vilket betyder att en backup av användarens data sker på automatik och kunde sedan hämtas på den nya klienten genom att de loggade in i Windows.

Jag fick även ansvar för dokumentering och inventering av klienter (märka upp samtliga med namnstandard och lägga in i Nilex)

**Administrativa och tekniska verktyg/system**

AD, SCCM, DNS, Exchange, DHCP, Office 2010, Adobe applikationer och Office365 med flera.

**Övrigt**

Paketerade enklare applikationer och distruberade dessa I programkatalogen (SCCM). Skapade upp DHCP Scope och DNS poster. Jag skapade även reserverade DHCP poster för nätverksskrivare som vi installerade på plats.

**Utbildning**

**2009 – 2012 - IT-teknik och support, John Bauergymnasiet i Uddevalla**

**2012 HT – 2013 VT - Linnéuniversitet IT-tekniker i Kalmar**

**2018 HT - 3D modellering och animation, Högskolan Gävle (Distanskurs)**

**2019 VT - Introduction to Game Production, Luleå Tekniska Universitet (Distanskurs)**

* Linkedin; <https://www.linkedin.com/in/joakim-gustavsson-0b481413a>
* Hemsida; [https://www.joakimgustavsson.com](https://www.joakimgustavsson.com/)