**Joakim Gustavsson**

**Döbelnsgatan 81**

**506 37 Borås**

**Telefon: 0738285119**

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

**Mål på längre sikt**

Specialist inom IT ett eller flera områden

Spelutvecklare

**Jobberfarenheter - IT**

IT-tekniker Nybro Kommun, projektanställd (April – december 2014)

Projektanställd på **Nybro Kommun** som IT-tekniker i samband med ett projekt vilket innebar uppgradering av klientparken till operativsystemet Windows 8.1 inom hela kommunen. I projektet hade jag ett ansvar för att själva utförandet blev gjort enligt tidsplan (Migrering och eller ubyte av arbetsstation, när och var det skulle ske). Dokumentering så som inventering av datorer I samband med migreringen.  
Jag har arbetat med ett ärendehanteringssystem ”Nilex” där support ärenden gällande klienter, skrivare, nätverk, epost och mobila enheter varit i fokus. ”AD, SSCM, DNS, Exchange – och DHCP server, Office/Adobe applikationer samt Office365 med flera. Paketerade även enklare applikationer och distruberade dessa I programkatalogen (SCCM). Tagit emot ärenden och gett support/felsökning via telefon, fjärrstyrning och påplats.

Konsult Experis IT, (Januari - Juli 2015)

Anställd som Konsult på Experis IT som Supportspecialist. Mitt uppdrag var på ett globalt företag (**Alstom**) där jag fick hjälpa till att utföra ett migreringsprojekt (Uppgradera operativsystem från XP – Win7) samt att ta hand om Onsite support. Vi arbetade med ärendehanteringssystemet (BMC Remedy ITSM7) webb baserat. Vi fick in ärenden som Incidenter (Felanmälan) och Workorder (Beställningar av tillbehör, hårdvara och mjukvara, samt installationer). Jag gav support direkt till användaren, via telefon, remote, mail och lync. Jag fick ge support till mjukvara så som; VPN, CAD program (Tekla, Catia, Smarteam, Matlab, AutoCAD, Elcad, Elvis), Lotus Notes, Lync, Office – programvara med många fler. Jag fick även skapa Knowledgebase artiklar för att dokumentera lösningar av ärenden.

Konsult Sigma IT Consulting, (December 2015 – Oktober 2017)

Anställd som Konsult på Sigma. Uppdrag utfört på **Göteborgs Stad - Intraservice** som Supporttekniker. Jag har arbetat efter schema på 2st avdelningar(Backoffice och Servicedesk) med 3 olika roller - Second line support, first line support och "Akut ärenden (Prioriterande ärenden)".  
  
*Backoffice* – Support av inkommande incidenter och beställningsärenden via E-post.  
*Servicedesk* – First line support via telefon. Lösa ärenden vid första kontakt, logga ärendet och eventuellt skicka det vidare till rätt expert grupp beroende på konfigurationsobjekt.  
*Backoffice Akut* - Ta hand om akuta ärenden som inkommer via mail, det som kordinatorerna klassar som akut eller ärende med otillräcklig information.  
  
Jag använde ärendehanteringssystemet ”Servicenow”. Stor organistation, många användare (ca 44 000), mycket att ta in och hålla koll på - rutinmässigt.  
*Exempel på vad ärenden kunde innehålla*: Alla möjliga beställningsärenden (programvara, behörigheter, konton, kompletteringar), Problem med datorer, nätverk, mobiler, inloggningar, programvaror, hur gör jag frågor.   
*Exempel på Administratons verktyg som jag använde för support;* 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 MAC.  
Mot slutet var det mycket identitetsfelsökning (ISIM) då automatisk kontoskapande infördes och även en lösenordsåterställningstjänst.

Konsult Sigma IT Tech, (Oktober 2017 – pågående)  
Fortsatt anställd som Konsult för Sigma – denna gång ett uppdrag på **RISE (Research institute of Sweden)** I Borås. Rollen på RISE var Servicedesktekniker (1Line Support) med telefon, epost, koordinering av inkomna ärenden och även support ute i verksamheten.  
Jag är del av ett team på 4-5st heltidsanställda(+-3 studenter) I Servicedesken som hanterar ca 600-800 ärenden I veckan. Vi har en väldigt hög lösningsgrad av alla inkomna ärenden vilket betyder att vi agerar avancerad 2nd line i många fall gällande test och felsökningar. (Jämnför med tidigare arbetsplatser) Utfört även dokumentation av Knowledgebase artiklar och Användarguider (Hur man använder/tips) för Servicedesken på diverse system.   
Vi jobbade I ärendehanteringssystemet "Easit". Vanliga Support ärenden inom verksamheten gällande: Konto, Epost, Applikationer, dator, nätverksrelaterat, skrivare, konferensrum, intern Webbshop och interna/externa webbplatser på Sharepoint. Var med i övergången från Windows 7 – Windows 10 och Office 365, Teams och Yammer. Varit resurs I ett mindre projekt med att migrera bort några hundra Arkiverade mailboxar I Exchange via powershell samt dokumentation.

Använt verktyg så som: 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. Arbetat en del med Powershell,, informationshämting från klient och server (AD,Exchange,DHCP).

**Utbildning**

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

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

**2018 – 2019 3D modellering och animation, Högskolan Gävle (Distanskurs)**

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

* Linkedin; <https://www.linkedin.com/in/joakim-gustavsson-0b481413a>