

Martin Gerlach

IT Supporter



+45 3048 4601



martin.gerlach.2950@gmail.com



Tobaksvejen 2c, 2860 Søborg



ERHVERVSERFARING

Sep. 2024 – *IT-Supporter, MT Højgaard*

Jeg arbejder i IT-support/Service Desk teamet på MT Højgaards hovedkontor i Storkøbenhavn. Vi supporterer ca. 800 medarbejdere i hele MT Højgaard organisationen. Jeg varetager klassiske supportopgaver, som:

- Ansvarlig for opsætning af computere til nye medarbejdere, primært Lenovo-modeller som P14s med Windows 10. Teknisk support ydes i hele organisationen. Jeg laver fejlfinding af skærme og lydproblemer i mødelokaler i hele hovedkontoret.
- Opsætning af printere på arbejdsstationer.
- Håndtering af glemte adgangskoder, især efter ferie eller barsel. Brugerstyring i Active Directory, herunder tilføjelse og fjernelse af brugere fra specifikke grupper.
- Assistance med opsætning af multifaktorgodkendelse (MFA) på telefoner samt opsætning af arbejdsrelateret e-mail på mobile enheder. Derudover håndtering af diverse it-supportopgaver.
- Overvåge og vedligeholde IT til vores mødelokaler (fx ClickShare-enheder), hvilket sikrer en problemfri brugeroplevelse i forbindelse med præsentationer og møder.
- Etablering og fejlsøgning på mindre netværksløsninger, samt udskifte, opsætte og fejlsøge i PC'ere.

Mit arbejde er præget af målrettethed og systematik, hvor jeg fokuserer på at identificere og implementere de mest effektive løsninger for at imødekomme brugernes behov. Gennem aktiv lytning og klar kommunikation sikrer jeg, at jeg fuldt ud forstår de udfordringer, brugerne står overfor. Dette giver mig mulighed for at tilbyde skræddersyede løsninger, der ikke blot løser problemerne, men også forbedrer brugernes samlede arbejdsoplevelse. Jeg brænder for at hjælpe medarbejderne og stræber efter at skabe positive oplevelser for dem jeg supporterer.

Okt. 2022 – Sep. 2024

IT-Supporter elev, MT Højgaard

Opnået erfaring med at løse tekniske problemer og yde dedikeret support og vejledning til medarbejderne i MT Højgaard organisationen. Jeg har også opnået erfaring med mindre netværksløsninger og fejlfinding. Support har været fysisk

hos medarbejderen, i drop-in support, via Teams og via telefonen. Jeg har varetaget opgaver, som beskrevet ovenfor.

Okt. 2021

IT Supporter praktikant, Lyngby Taarbæk kommune

Jeg var i praktisk som IT-supporter hos Lyngby Taarbæk kommune i to uger. I løbet af opholdet observerede jeg mange aspekter af supportarbejde i en kommune. For eksempel deltog jeg i udrulningen af nye pc'er og var med til at lytte med på supportopkald. Jeg deltog i en række interessante og lærerige opgaver, som gav mig en værdifuld indsigt i support rollen.

UDDANNELSE

Sep. 2021 –
Sep. 2024

IT-Supporter, Data og kommunikationsuddannelsen, TEC Ballerup, DK

Jeg har taget den 3-årige Data- og kommunikationsuddannelse med specialisering i IT-support på TEC Ballerup. Der er tre fagmoduler på uddannelsen, Netværk, Operativsystemer og Programmering, samt grundfagene Dansk, Engelsk og Matematik. Min svendep prøve omhandlede netværksopsætning, brugersupport og systemadministration. Jeg havde læreplads hos MT Højgaard, se beskrivelse ovenfor. Gennem uddannelsen deltog jeg aktivt i flere projekter, som projektopgave i hovedforløb 2 der gav mig praktisk erfaring med at løse tekniske problemer og yde support til brugere. Jeg gennemførte med gennemsnittet 8,6.

Aug. 2020 –
Jun. 2021

10. klasse på Ungdomsskolen i Helsingør

Jeg har gennemført 10. klasse med et gennemsnit på 6,8. Jeg havde havde grundfagene Matematik, Dansk og Engelsk. I løbet af 10. klasse fik jeg en stigende interesse for IT, både gennem undervisningen og i min fritid. Jeg begyndte at eksperimentere med computere derhjemme, herunder fejlfinding af hardwareproblemer, samt jeg hjalp mine venner og familie med deres tekniske udfordringer. Denne interesse inspirerede mig til at forfølge en uddannelse inden for IT, hvilket førte mig til at starte IT-supporteruddannelsen på TEC.

Aug. 2019-
Jun 2020

9. klasse på Faaborgegnens Efterskole

Jeg har gennemført 9. klasse med et gennemsnit på 5,8. Jeg var på IT-medie linjen og havde desuden Streetbasket og Mediefag som valgfag. På IT-linjen gik vi i dybden med forskellige emner inden for IT-verden. Et eksempel er vi fik et fotokursus med et Cannon 800D kamera.

Aug. 2010-
Jun 2019

0.-8. klasse på Vedbæk Skole

På Vedbæk Skole fik jeg et solidt fagligt fundament og udviklede vigtige evner som samarbejde og kommunikation gennem gruppearbejde og projekter. Jeg deltog aktivt i skolens aktiviteter og har altid været nysgerrig på at lære nye ting, hvilket har styrket min problemløsningsevne.

PERSONLIG PROFIL

Jeg er opvokset i Vedbæk med mine forældre, som er skilt, men som altid har boet tæt på hinanden. Jeg har en storebror og en lillesøster, og familien betyder meget for mig. Jeg har altid elsket sport og har i mange år gået til judo og håndbold. Jeg spiller stadig håndbold i AB, Bagsværd. Jeg har en sund livsstil og jeg er

ikke-ryger.

Som person er jeg positiv og fokuseret på at løse problemer. Jeg værdsætter ærlighed, respekt og hårdt arbejde. Jeg taler og skriver flydende dansk og engelsk. Jeg har en stor tilknytning til USA, da jeg boede i Philadelphia det første år af mit liv og vi har stadig venner derovre. Jeg har et mindre medfødt handicap (mild halvsidig cerebral parese), men det påvirker ikke min evne til at arbejde og jeg lever et helt normalt liv. Jeg bor i Søborg, men flytter gerne et andet sted hen, hvis nødvendigt i forhold til nyt job.