



enesyetim@hotmail.com

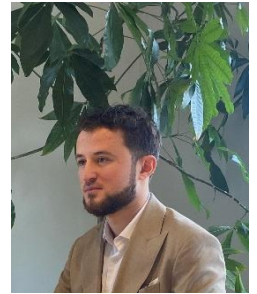


Steenweg naar Oudegem 71



0488 81 16 09

Te Aalst 28 December 2000



Professionele Vaardigheden

Smals, Brussel | IT Support Consultant Jan 2025 - heden

- **Aanspreekpunt:** Eerste contact voor overheidsgebruikers, gericht op klantondersteuning.
- **Incidentbeheer:** Analyse en registratie van incidenten en aanvragen in ServiceNOW.
- **Communicatie:** Verantwoordelijk voor binnenkomende gesprekken en berichten via Genesys Cloud.
- **Escalatie:** Complexe cases tijdig doorzetten naar de tweede lijn.
- **Samenwerking:** Overleg via Teams met collega's en supervisors.
- **Opvolging:** Efficiënt beheer van afspraken en communicatie via Outlook.

Allo Interim, Brussel | European Commission, MDM Android Support Agent May 2023 - Dec 2024

- **Samenwerking:** Afstemming met systeem- en databasebeheer voor administratieve taken.
- **Incidentanalyse:** Diagnose en eerste-/tweedelijnsupport bij Android-issues.
- **Escalatie:** Complexe incidenten tijdig escaleren met duidelijke rapportages.
- **Technische ondersteuning:** Configureren, beheren en updaten van Android-apparaten volgens MDM-richtlijnen.
- **Communicatie:** Regelmatige statusupdates en kennisdeling via standaarddocumenten.

WFI Phoenix Hasselt | Luminus Helpdesk Agent Dec 2023 - Apr 2023

- **IT-ondersteuning:** Directe support voor interne en externe klanten via telefoon, e-mail en chat.
- **Probleemanalyse:** Snel identificeren en oplossen van technische issues volgens SLA's.
- **Verzoekenbeheer:** Prioriteren en documenteren van IT-verzoeken in het ticketingsysteem.
- **Escalatie:** Complexe incidenten op tijd escaleren naar gespecialiseerde teams.
- **Kennisdeling:** Incidenten en oplossingen documenteren voor continue verbetering.

- **Desktop IT-support:** Effectieve ondersteuning aan medewerkers en snelle oplossingsgerichtheid.
- **Inventarisatie & Structuur:** Inventarisopdrachten en optimalisatie van de IT-dienstverleningsstructuur.
- **Bugdetectie:** Identificatie, documentatie en rapportage van potentiële bugs.
- **Incidentregistratie:** Beheer en registratie van IT-incidenten en -verzoeken.
- **Procesverbetering:** Actieve bijdrage aan optimalisatieprojecten door cross-functionele samenwerking.

Randstad Interim, Leuven | Binnenlandse Zaken, Junior 365 Support Specialist Sept 2019 - Okt 2021

- **Ticketbeheer:** Afhandeling van 30+ Priority 1-tickets/dag met tijdige oplossingen en volledige documentatie.
- **Remote Assistance:** Remote support voor snelle fixes en complexe incidenten.
- **IT-interventies:** Uitvoering van middelgrote en grote IT-projecten.
- **Crisis & Hulpverlening:** Ondersteuning van Oekraïense hulp en integratie in hulpkampen.
- **Procesoptimalisatie:** Actieve bijdrage aan verbeteringsinitiatieven in supportprocessen.

Certificaten & Opleidingen

- **MS Azure CLOUD - 2020:** Gecertificeerd in cloudarchitectuur en -beheer.
- **TryHackMe Linux Certificate - 2020:** Bewezen kennis in Linux-systeembeheer en cybersecurity.
- **NHA Front-End Webdesign - 2025 (in opleiding):** Training in responsieve websites (HTML, CSS, JavaScript).

Extra Kennis

- **ITIL Servicemanagement:** Basiskennis best practices voor incident- en verzoekbeheer.
 - **ServiceNow Expertise:** Ervaring met ServiceNOW, gevalideerd via officiële certificering.
 - **Klantenservice & Helpdesk:** Sterke klantgerichte vaardigheden, ondersteund door HDI-certificeringen.
 - **Fundamentele IT-kennis:** Basisprincipes van hardware- en netwerkbeheer, zoals onderbouwd door CompTIA A+ of Network+
-