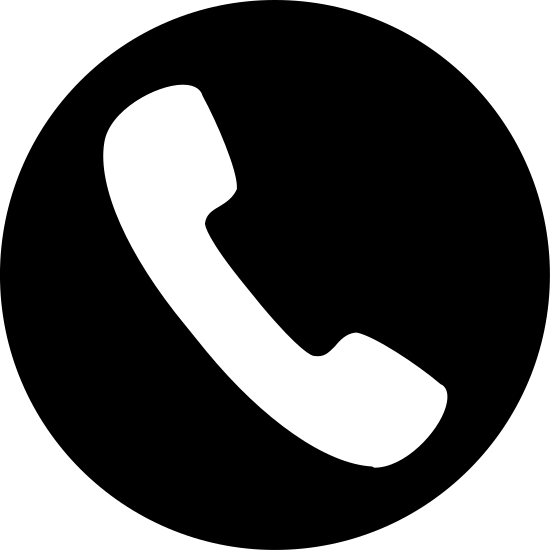
**Enes Yetim IT Professional**



[enesyetim@hotmail.com](mailto: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-/tweedelijnssupport 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.

**Hulpkas Voor Werkloosheidsuitkering, Brussel | Bediende, Servicedesk Agent Nov 2021 – Okt 2023**

* **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 officiele 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+

**Diploma** **TechniGO! Campus De Voorstad Aalst | Diploma TSO (3de graad) 2019 – Secundair Onderwijs Industriële ICT**