

Curriculum Vitae

Persoonsgegevens	
Naam / Geslacht	Mahama Abdoulaye / Man
Geboortedatum	02-02-1964
Woonplaats	Utrecht
Functie	Helpdesk Support Engineer
Werkervaring sinds	1999
SOEBIT gegevens	030-2970413 / 06- 10 43 93 78 consulting@soebit.nl

Persoonlijkheid

Ik ben begonnen aan de Desktop Support Opleiding. Hiermee zou ik het Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) certificaat behalen. Dit certificaat is het bewijs dat ik beschik over de vaardigheden om gebruikers te ondersteunen en Windows desktop omgevingen en te troubleshooten.

MCDST is een springplank naar een IT Professional carrière. Typische functietitels voor MCDST zijn onder andere Help Desk Technician, Customer Support Representative, PC Support Specialist en Technical Support Representative.

Deze keuze is voortgekomen uit enerzijds affiniteit met ICT in de hobby sfeer en anderzijds positieve ervaringen in adequate behandeling van vragen over zowel hardware (PC, printer, modem etc.) als microsoft software en andere applicaties zoals AS400, SAP of Locus generiek.

Ik heb een uitstekende dienstverlenende instelling, oplossingsgericht, stressbestendig en beschikt over een sterk analytisch vermogen. Ook beschik ik over een natuurlijke aanleg voor vriendelijke gebruikersinteractie. Het bewijs hiervan is het behalen van Customer Satisfaction Certificate CSAT bij Fujitsu in juli 2006.

In mijn vrije tijd heb ik een rijk sociaal leven, ik houd me graag bezig met nieuwe ontwikkelingen op gebied van hard- en software, daarnaast voetbal of hardloop ik graag.

Recent ervaringsoverzicht

Organisatie	Taken & verantwoordelijkheden	Periode
GLS Netherlands	Customer Support	Aug. 06 – heden
Fujitsu	Customer Representatieve in de Benelux en in Frankrijk	Mar. 05 – Jul. 06
Vendex KBB	Logistiek en IT projectmedewerker	2000 – Sep. 04
Peugeot Nederland	Rapportage medewerker	Aug. 99 – Dec. 99

Vooropleidingen

Jaar	Opleiding	Instituut	Diploma
1981 – 1985	Baccalaureaat-1 of VWO	Lycee -Mango (TOGO)	Ja
1996 – 1997	Nederlands voor buitenlanders	James Boswell Instituut	Ja
1996 – 2000	HBO Bedrijfskader Utrecht	Hoge school van Utrecht	Ja



Computers, Hosting, Webdesign
&
ICT werving en Selectie
www.soebit.nl, info@soebit.nl

Groeneweg 6
3531 VE Utrecht
The Netherlands
Contact persoon: Mevr. S.Soebedar

Phone:+31 (0)30 297 04 13

Email: consulting@soebit.nl
Internet: www.soebit.nl/consulting

Cursussen/trainingen/	Instituut	Jaar	Cert
Microsoft Certified System Administrator (MCDST) 70-291 : Impl. Windows 2003 Server Network Infrastr. / Impl. Managing and Maintaining a Win Server 2003 Network Infrastructure	Microsoft / New Horizons	2010	doende
Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) 70-271 : Supporting Users Running the Microsoft Windows XP Operating System 70-272 : Supporting Users Running Applications on a WinXP	Microsoft / New Horizons	2010	doende
AS400 (Monitor and control jobs, output, and devices , Resolve system problems)		2008	Ja
Applicaties training			
Sprint (Monitor and control jobs, output, and devices)	GLS interne training	2009	n.v.t
ICT Netwerk, lokale netwerken en randapparatuur	Zelfstudie		
AS400 (Monitor and control jobs, output, and devices , Resolve system problems)	Java Business	2008	Ja
Locus Generiek	HEMA interne training	2004	n.v.t
SAP R/3	Vendex interne training	2000	n.v.t
Verkoop trainingen			
Business English	GLS interne training	2009	Ja
Customer Skill	Fujitsu interne training	2006	n.v.t
Lotus Notes	Fujitsu interne training	2006	n.v.t

Talenkennis	Schrijfvaardigheid	Spreekvaardigheid
Nederlands	Goed	Goed
Frans	Goed	Vloeiend
Engels	Goed	Goed

Gedetailleerd ervaringsoverzicht

Periode	Augustus 2006 tot heden
Organisatie:	GLS Netherlands
Activiteit:	Het oplossen van diverse ICT-problematiek op o.a. de volgende systemen, netwerken of terreinen : - Windows 2000/XP/ 2003 - Microsoft productlijn - Alle voorkomende hard- en software
Branche:	Logistiek en Expresdiensten
Functie:	ITC Customer Support
Situatie:	Eind contract
Taken, verantwoordelijkheden:	Het zorgen voor een adequate behandeling van vragen over I-Series (AS400) IBM applicatie. Het uitvoeren van systeembeheer; wisselen van backup tapes, muteren van gebruikers autorisaties op verzoek



Computers, Hosting, Webdesign

&

ICT werving en Selectie

www.soebit.nl, info@soebit.nl

Groeneweg 6
3531 VE Utrecht
The Netherlands
Contact persoon: Mevr. S.Soebedar

Phone:+31 (0)30 297 04 13

Email: consulting@soebit.nl
Internet: www.soebit.n/consulting

	van gebruikers. Het helpen klanten tijdens de tracking en tracing. Het bewaken van de voortgang van data-uitwisselingen en tussen GLS en verladere, het monitoren van databack-up systeem. Het zorgen per telefoon of e-mail voor een adequate afhandeling van vragen over hardware en microsoft software. Het adviseren van verladere en particulier klanten over het gebruiken van Libel Lite. Het rapporteren van verrichte werkzaamheden zowel via operatngverslagen als via Quism.
Reden vertrek	Tijdelijk contract wordt niet meer verlengd vanwege de economische crisis.

Periode	Mar. 05 – Jul. 06
Organisatie:	Fujitsu (Symantec)
Branche:	IT diensten
Functie:	Customer Representatieve van Nederland, België en Frankrijk
Situatie:	
Taken, verantwoordelijkheden:	Het verlenen van 1e lijn ondersteuning bij vragen over installatie- en gebruikersproblemen van Norton Antivirus. Het online verkopen, installeren en configureren van Symantec software, het doorspelen indien nodig van vragen aan de 2de lijns en het bewaken de opvolging hiervan. Het registreren van problemen en geboden oplossingen in het registratiesysteem; de template mail.
Reden vertrek	Verhuizing van Symantec

Periode	2000 – Sep. 2004
Organisatie:	Vendex KBB
Projectnaam:	Logistiek en ICT projecten
Branche:	Retail en Distributie
Functie:	Projectmedewerker
Taken, verantwoordelijkheden:	<p>HEMA Uitvoeren van administratieve navul- en verzamelingactiviteiten, uitvoeren van magazijnbeheer activiteiten, vaststellen van een nieuwe werkwijze voor de reductie van derving op artikelniveau, plaatsvervanger teamleider, uitvoeren van IT Factory acceptance test. Implementeren van Locus Generiek, troubleshooten van ICT problemen en training van key-users.</p> <p>PRENATAAL Aanspreekpunt voor logistieke taken van Prenatal Confectiestroom binnen de V.S.G. Uitvoering van administratieve goederenontvangst/verdeling en verzameling. Uitvoeren van integrale planning activiteiten, bewaken van juistheid/tijdigheid en volledigheid van leveringen, identificeren van knelpunten en initiëren van voorstellen ter verbetering van het logistieke proces, training en begeleiding van key-users.</p> <p>KIEN Nederland B.V. Onderzoek naar interne communicatieproblemen: onderzoeksonderwerp: 'Gegevensuitwisseling in SAP' Training van gebruikers van SAP/R3 Nevenactiviteiten: ontvangstregistratie van zendingen, vastleggen van de werkelijke ontvangsten t.b.v. facturering en rapportages.</p>



Computers, Hosting, Webdesign
&
ICT werving en Selectie
www.soebit.nl, info@soebit.nl

Groeneweg 6
3531 VE Utrecht
The Netherlands
Contact persoon: Mevr. S.Soebedar

Phone:+31 (0)30 297 04 13

Email: consulting@soebit.nl
Internet: www.soebit.nl/consulting

	AMICI Projectwerkzaamheden Afstudeeropdracht. Onderzoeksonderwerp: "In hoeverre kan AMICI de handelingkosten verlagen via de verdeling van artikelen per prepack?"
Reden vertrek	Einde projecten

Periode	aug. 1999 – nov. 1999
Organisatie:	Peugeot Nederland
Activiteit:	Controle
Branche:	Autobranche verkoop & onderhoud
Functie:	Rapportage medewerker
Taken, verantwoordelijkheden:	Controlering van goederenbeweging van auto's/onderdelen
Reden vertrek	Tijdelijk naast studie

Kennisoverzicht		
ICT Materie	Incident management Systeembeheer	I/E
Hardware	32- en 64-bits Personal Computers	I
Besturing systemen	Windows XP Pro, Vista, Windows 7 Windows 2003 Server	I/E
Netwerken	LAN: Concepten en Architectuur TCP/IP: Concepten en Architectuur Switches Routers Firewalls	I/E
Pakketten en tools	Microsoft Office Internet Information Server	I/E
Methoden en Technieken	ITIL	I

B=Basic

I=Intermediate

E=Excellent