

Tony De Baets

IT Support Engineer | 2nd Line Support | ITSM | Microsoft 365

+32 474 60 32 61 debaets.tony@outlook.be Gent, België www.webbaets.be

PROFESSIONEEL PROFIEL

IT Support Engineer met meer dan 12 jaar ervaring binnen enterprise-omgevingen. Gespecialiseerd in 2nd line support, incident management, onboardingprocessen en IT Service Management. Sterk in analyse, kennisdeling en het oplossen van complexe incidenten binnen SLA-gedreven omgevingen.

COMPUTERVAARDIGHEDEN

Windows 10/11 & Microsoft 365
Active Directory, Azure & Exchange
Linux: OpenSUSE, Ubuntu, Fedora, ClearOS
TCP/IP, DHCP, DNS, AD, DC
Apache, IIS, MySQL, PHP
PowerShell, VB.Net
Raspberry Pi
WordPress & Drupal
Lansweeper

APPLICATIES & TOOLS

Ivanti / Landesk
Atlassian JIRA / JSM / Confluence
SolarWinds
SAP
SCCM / Software Center
CmRcViewer
SharePoint / OneDrive / OneNote
LiveLink / Ricoh Streamline
XML Spy
Cisco AnyConnect / GlobalProtect
SAS Visual Analytics
Service Edge (CFSE)
Nemesis
Unify Softphone / Openscape

ITSM & EXPERTISE

ITIL & IT Service Management
Incident Management
P1 & P2 Incidenten
SLA Management
Operations Management
Network Traffic Analysis
Cloud Computing
IT Operations
RFF Onboarding
RFF / RFS Approval & Implementation
Training & Coaching

KWALITEITEN & TALEN

Teamspeler & kennisdeling
Klantvriendelijk & servicegericht
Flexibel & stressbestendig
Analytisch probleemoplossend
Gemotiveerd & gepassioneerd
Zelfbewust & reflectief
Nederlands - Moedertaal
Engels - Goed

Werkervaring

Second Line IT Service Desk Engineer - Fluvius

De Stroomlijn | 01/02/2017 - 20/03/2026

- Leverde 2nd line support voor complexe incidenten binnen een enterprise IT-omgeving, met focus op SLA-naleving en klanttevredenheid.
- Ondersteunde 1st line supportmedewerkers bij technische escalaties en diepgaande probleemanalyses.
- Coördineerde de escalatie van kritieke P1- en P2-incidenten naar Incident Management en gespecialiseerde teams.
- Speelde een sleutelrol bij de implementatie en optimalisatie van RFF-processen binnen Ivanti.
- Trad op als SPOC voor onboarding-, goedkeurings- en uitvoerprocessen binnen het RFF-domein.
- Ontwikkelde en verzorgde opleidingen voor servicedeskmedewerkers rond RFS-processen en werkinstructies.
- Analyseerde klanttevredenheidsmetingen en formuleerde verbeteracties voor de dienstverlening.

First Line IT Service Desk Engineer - Eandis

De Stroomlijn | 31/03/2014 - 31/01/2017

- Verleende telefonische en schriftelijke ondersteuning aan eindgebruikers binnen een enterprise-omgeving.
- Registreerde, categoriseerde en prioriteerde incidenten en service requests in Ivanti.
- Analyseerde technische problemen en realiseerde oplossingen volgens procedures en kennisdatabanken.
- Zorgde voor correcte escalatie naar gespecialiseerde supportteams wanneer nodig.

First Assistant Manager & Technisch Verantwoordelijke

Quick Restaurant | 16/10/1999 - 16/03/2014

- Verantwoordelijk voor de dagelijkse operationele werking van het restaurant.
- Coördineerde en coachte een team van 5 tot 10 medewerkers.
- Stond in voor planning, kwaliteitscontrole en klanttevredenheid.
- Volgde technische storingen en onderhoudswerken op om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

Studies & Opleidingen

Opleiding	School	Periode
Webdesign WordPress	CVO Gent	2019 - 2020
Herstel en onderhoud je eigen fiets	KISP Gent	2019
Webdesign Drupal	CVO Gent	2014 - 2015
Java & VB.Net (module 1)	CVO Gent	2013
Programmeren (Basis)	CVO Gent	2012 - 2013
Netwerkbeheerder	Syntra	2009 - 2012
Basiskennis bedrijfsbeheer	Syntra - Gent	2008
Brood- en banketbakker	St Anna - Lokeren	1990 - 1996

Extra

OVERIGE INFORMATIE

Rijbewijs B

Thesis Netwerkbeheer (2012)

EHBO & Helper Rode Kruis

Hobby: DIY miniatuurbouwpakketten

BIJVERDIENSTE

Koerier IKEA

Joos Express (2018 - 2023)

Express Koerier Lenssens Thierry (2013 – 2018)