

JAN GRINDERSLEV LAURSEN

EMILIEDALEN 213, 8270 HØJBJERG
[HTTP://DK.LINKEDIN.COM/IN/JANLAURSEN](http://dk.linkedin.com/in/janlaursen)
MOBIL: 40144136 EMAIL: WEB@JGNI.DK

Curriculum Vitae

Resumé

Mange år i branchen har lært mig at være grundig i mit arbejde, gå op i detaljerne og være brobygger imellem det til tider vanskelige forståelige IT og forretningen.

Jeg har lært at de gode resultater skabes imellem menneskers samarbejde og god kommunikation.

Jeg er en god kommunikator, både skriftligt og mundtligt. Som person er jeg udadvendt og relaterer nemt til andre, på tværs af organisatoriske niveauer og kulturel baggrund.



Personlige styrker:

Stor interesse for at lære nyt, god dømmekraft og åben overfor nye tiltag, arbejdsom og grundig, resultatorienteret og systematisk.

Positiv og samarbejdsorienteret. Selvstændig.

Erhvervserfaring

2016-

Orbicon Informatik

Stilling: IT Support Engineer

Ansvar: Ansvarlig for drift og vedligeholdelse af Orbicon Informatiks 1- level support. Projektarbejde og alt omkring drift og brug af Microsoft Dynamics 365 (CRM). CRM bruges som ITSM-og salgssoftware

Ansaret omfattede bl.a:

- Daglig bemanning af Orbicon Informatiks hotline (telefon og email)
- Screening og kategorisering af fejlrapportering og supportopgaver
- Koordinere løsning af incidents imellem teams – hotline/konsulenter/udviklere
- Support af eksterne systemer (Orbicon Informatiks løsninger hos kunder, hosted eller installeret hos kunden)
- Drift og vedligehold af Microsoft Dynamics 365
 - Opbygning/tilretning af modulerne – forretnings/kundedrevet
 - Daglig administration af brugere/kunder
 - Tilretning og drift af Dynamics-kundeportalen, inklusiv kontakt og medansvarlig for ekstern leverandør/supporters arbejde
 - Etablering af FAQ-database for fejlfinding og support af løsninger på Dynamics-portalen
 - Dokumentation
- Teknisk ansvarlig for NPS-kundemålinger

Desuden

- Ansvarlig for planlægning og koordinering af ferieaflysning (ansvar for hotline-kalender)
- Ansvarlig for teknisk oplæring af elever og praktikanter i IT-supportfunktionen
- Daglig og ugentlig rapportering til ledelsen, målt på KPI'er. Igennem MS Power BI

Resultater: Hovedansvarlig for opbygning af servicedesken, så der nu er et totalt overblik over sagsmængder, liggetider, service requests, incidents og lignende

Meget høj kundetilfredshed – måles dagligt

JAN GRINDERSLEV LAURSEN

EMILIEDALEN 213, 8270 HØJBJERG

[HTTP://DK.LINKEDIN.COM/IN/JANLAURSEN](http://dk.linkedin.com/in/janlaursen)

MOBIL: 40144136 EMAIL: WEB@JGNI.DK

2009-2015 SEGES (Videncentret for Landbrug)

Stilling: IT-konsulent

Ansvar: Daglig support og drift af SEGES og Landbrug og Fødevarer 1.500 brugere. Herunder telefonisystem, mødebooking- og Adobe-software. Opgaverne er koordineret gennem Incident- og Problem Management-processoftware ServiceNow

Ansvaret omfattede bl.a:

Support af:

- Klienter - Windows og OS X
- Mobile klienter – Android, iOS og Windows Phone
- Lync/Skype
- Bianco - Kantinesystem
- Videokonference – Cisco og Polycom
- Telefonisystem – Avaya
- Mødebookingsystem – Concierge
- Indkøb, konfigurering og opstilling af hardware og software
- Softwareudrulning via SCCM
- Multifunktionsprinter

Desuden:

- Koordinerende på drift, support og leverandørkontakt på Concierge
- Teknisk udførende og sparringspartner på projekter
- Dokumentation
- Leverandørkontakt
- Undervisning
- Deltagelse i konferencer, foredrag og lign.

Resultater: Medansvarlig for opbygning af servicedesk'en, så den i dag er drevet efter ITIL-principper. Den har i dag en høj kundetilfredshed. Styres 100% igennem ServiceNow

Succésfuld teknisk ansvarlig for installation af nye videokonferenceanlæg

Strømlinet flere processer. Bl.a. indkøb af software, mødebooking og intern telefoni

2006-2009 TDC Services A/S

Stilling: Process Operation Manager (Driftsordinator - 2007-2009)

Ansvar: Døgnovervågning af bl.a. Business Intelligence-, ERP-, teletrafik- og moneyflow-systemer.

Overvågning og fejlsøgning, tovholder på fejlrettelser, release-deltager (test, dokumentation, information) igennem HP Service Manager.

Alt koordineret gennem Incident- og Problem-management-processen

Vagtskema, koordinering og prioritering af opgaver. Både internt i gruppen og imellem de forskellige teams.

Resultater: Fik indarbejdet en proces i teamet, omkring døgnovervågning, fejlsøgning og releases gennem ITIL-processen.

JAN GRINDERSLEV LAURSEN

EMILIEDALEN 213, 8270 HØJBJERG
[HTTP://DK.LINKEDIN.COM/IN/JANLAURSEN](http://dk.linkedin.com/in/janlaursen)
MOBIL: 40144136 EMAIL: WEB@JGNI.DK

2004-2006 TDC Totalløsninger Erhverv

Stilling: Salgsassistent

Ansvar: Telefonsalg til inbound erhvervskunder, klagesagsbehandling

Resultater: Høj salgsrate, positiv respons på klagebehandling

2000-2004 TDC Totalløsninger Privat

Stilling: Salgsassistent

Ansvar: Telefonsalg til inbound privatkunder, klagesagsbehandling

Resultater: Høj salgsrate, positiv respons på klagebehandling

1998-2000 Louis Poulsen

Stilling: Lagermedarbejder

Ansvar: Plukning og pakning af varer til butikker i hele landet

1996-1998 Radisson SAS H.C.Andersens Hotel

Stilling: Blå mand (altnulig-mand)

Ansvar: Alt forefaldende arbejde

1993-1996 OBS

Stilling: Kasseekspedient (deltidsjob)

Ansvar: Kasseekspedition

Desuden arbejdet et halvt år i henholdsvis Sverige og Norge

Uddannelse

- 2000-2002, Århus Tekniske skole, IT-teknolog
- 1996, Odense Tekniske Skole, Multimedier – 1. semester
- 1992, Selvstuderende, HF – Højere Forberedelseseksamen

Kurser og lignende

- 2016, Skillshouse, Customization and Configuration in Microsoft Dynamics CRM 2016 (80729)
- 2016, Firebrand, Microsoft Dynamics CRM 2016 Sales (MB2-713)
- 2011, Videncentret for Landbrug (SEGES), Projektledelse, 1. del
- 2007, Oracle, Oracle 10g SQL
- 2007, TDC, ITIL Foundation
- 2000-2008, TDC, diverse interne systemspecifikke kurser
- 2006, SuperUsers, UNIX Grundkursus – SU-100

Privat

- Gift med Lone
- Har to børn, Frida og Freya på 6 og 11 år
- Har rejst i over 50 lande. F.eks. 2 måneder i Thailand og 1-månedsture i USA, Egypten, Indien, Kina

JAN GRINDERSLEV LAURSEN

EMILIEDALEN 213, 8270 HØJBJERG

[HTTP://DK.LINKEDIN.COM/IN/JANLAURSEN](http://dk.linkedin.com/in/janlaursen)

MOBIL: 40144136 EMAIL: WEB@JGNI.DK

- Taler, læser og skriver engelsk meget godt
- Forstår svensk og norsk
- Fritiden bruges på geocaching, rejser, IT, koncerter, belgisk øl, frivilligt arbejde for bl.a. Film i skoven, First LEGO League, Muskelsvindfonden og 4H's madskoler
- Har været formand i dagtilbuddet Ellekær i 2 år
- B-kørekort
- Pletfri straffeattest

Odateret 12. juni 2018