

# JAN GRINDERSLEV LAURSEN

EMILIEDALEN 213, 8270 HØJBJERG  
[HTTP://DK.LINKEDIN.COM/IN/JANGLAURSEN](http://dk.linkedin.com/in/janglaursen)  
MOBIL: 40144136 EMAIL: [WEB@JGNI.DK](mailto: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. Nyder både at arbejde med teknik og mennesker.

### Erhvervserfaring

2022-

[AAK Denmark A/S](#)

**Stilling:** Support Team Lead

**Ansvar:** Ledelsesansvarlig for den daglige drift af den danske del af AAK's internationale helpdesk. Sørger for prioritering og delegering af opgaver. Oftest på tværs af teams i hele den internationale organisation. Ansvarlig for økonomi i forbindelse med IT på sitet.

#### Primære opgaver:

- Prioritere og koordinere support-opgaver på tværs af teams og grænser
- Ledelse af teamet – 1-1, udvikling, koordinering
- Udarbejde CAPEX/cost center-økonomi, og følge op og overholde dem
- Arbejde med incident/service management-processerne. Forbedre og udvikle dem hvis nødvendigt
- Deltage i IT-projekter både nationalt og globalt
- Klargøring af udstyr til kunder. PC, mobiler og lignende
- Ansvarlig for leverandørkontakt og indkøb af IT-udstyr til Danmark

**Resultater:** Stabiliseret helpdesk-situationen i Danmark, efter at flere bærende kræfter sagde op. Blevet en del af leder-teamet og lært en masse nyt omkring det. Bragt mange af mine erfaringer i spil i diverse IT-projekter.

Bruger min nye ledelsesuddannelse aktivt i dagligdagen, når der skal samarbejdes med mange forskellige interessenter.

2021-2022

[RIT](#)

**Stilling:** Senior IT Helpdesk Specialist

**Ansvar:** Supportering af RITs kunder telefonisk. Et alsidigt job med mange forskellige udfordringer hver dag. Kunderne spændte fra 1-mandsfirmaer til mellemstore firmaer. Med problemer i mange forskellige kategorier. Brugeroprettelse, Office 365-problemer, Azure, firewalls etc.

#### Primære opgaver:

- Telefonisk support af kunder
- Klargøring af udstyr til kunder. PC, mobiler og lignende
- Indkøber IT-udstyr såsom pc'er, printere, mobiler

**Resultater:** Personligt lært utroligt meget omkring specielt Office 365, Azure og firewalls. Fået personligt indblik i driften hos mange forskellige kunder. Set hvordan man på mange forskellige måder kan løse hverdagens IT-problemer.

2020-2021

[AVK Holding A/S](#)

# JAN GRINDERSLEV LAURSEN

EMILIEDALEN 213, 8270 HØJBJERG

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

MOBIL: 40144136 EMAIL: [WEB@JGNI.DK](mailto:WEB@JGNI.DK)

**Stilling:** Support Consultant/IT Consultant

**Ansvar:** I samarbejde med kolleger i Galten, Polen og Malaysia supporterer jeg vores knap 4.000 brugere og har ansvar for indkøb af pc'er, hardware og mobiltelefoner, både til Danmark og udlandet. Desuden en vigtig spiller i AVKs store Active Directory-projekt, hvor jeg (på sigt) skal besøge en række af datterselskaberne i Europa.

## Primære opgaver:

- Migrere alle koncernens brugere, over i nyt AD
- Yder brugersupport og fejlfinding. Både på AVK- og proprietær software
- Indkøber IT-udstyr såsom pc'er, printere og scannere
- Servicere vores europæiske datterselskaber med hardware og support
- Udfører netværksfejlfinding
- Er en del af threat response-team i tilfælde af kritiske datacenterfejl og hackerangreb
- Deltager i IT-relaterede projekter i vores danske datterselskaber

**Resultater:** Fået ro på support-situationen i Danmark, som led voldsomt under pludselige fratrædelser, og Corona-problemer. Desuden fået strømlinet vores Active Directory-projekt.

2019-2019

[Energinet](#)

**Stilling:** Support Consultant/IT Consultant (freelance)

**Ansvar:** Servicedesk 1.- og 2.-line support på alle interne programmer. Blandt andet oprettelse af brugere, SCCM-rulning af pc'er, Exchange og AD-oprettelser, mobil og iPad-support, multifunktionsprintere.

## Platforme og opgaver der blandt andet indgår er:

- Windows 10
- IOS/iPad OS
- Active Directory, Exchange, SCCM, SoftwareCentral, Skype for Business, ServiceNow
- Support af Energinet-specifikke og Windows-applikationer

## Desuden

- Support på satellitlokationer i Jylland

**Resultater:** Høj svarprocent på sager, support på mange nye teknologier.

2016-2019

[Orbicon Informatik](#)

**Stilling:** Konsulent/IT Support Engineer

**Ansvar:** Ansvarlig for løsning af incidents, drift og vedligeholdelse af Orbicon Informatiks support. Salgssupport. Lead på små/mellemstore implementeringer hos kunder. Projektarbejde, implementering, drift og brug af Microsoft Dynamics 365 CRM.

## Ansaret omfatter bl.a.:

- Drift og vedligehold af Microsoft Dynamics 365 CRM
- Opbygning/tilretning af modulerne – forretningsdrevet
- Daglig administration af brugere/kunder
- Tilretning og drift af Dynamics-kundeportalen, inklusiv kontakt og ansvarlig for ekstern leverandørs arbejde
- Etablering af FAQ-database for fejlfinding og support af løsninger på Dynamics-portalen
- Dokumentation
- Teknisk salgssupport
- Implementering af MS Azure/MS SQL-løsning hos kunder

# JAN GRINDERSLEV LAURSEN

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

- Opfølgning og analyse på incidents, eskalering
- 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)
- Teknisk ansvarlig for NPS-kundemålinger

Desuden

- Ansvarlig for planlægning og koordinering af daglig support og ferieafløsning
- 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:** Implementeringsansvarlig for vores Azure-løsning, hovedansvarlig for opbygning af servicedesk'en, så der nu er et totalt overblik over sagsmængder, liggetider, service requests, incidents og lignende.

Meget høj kundetilfredshed – NPS – måles dagligt.

|           |                                                   |
|-----------|---------------------------------------------------|
| 2009-2015 | <a href="#">SEGES (Videncentret for Landbrug)</a> |
| 2006-2009 | <a href="#">TDC Services A/S</a>                  |
| 2004-2006 | <a href="#">TDC Totalløsninger Erhverv</a>        |
| 2000-2004 | <a href="#">TDC Totalløsninger Privat</a>         |

Tidligere irrelevante jobs er udeladt.

## Uddannelse

- 2025-, Diplomuddannelse i IT Sikkerhed, bachelor, Erhvervsakademi Aarhus
- 2024, Den Grundlæggende Lederuddannelse, Aarhus Business College
- 2000-2002, Århus Tekniske skole, IT-teknolog
- 1996, Odense Tekniske Skole, Multimedier – 1. semester
- 1992, Selvstuderende, HF – Højere Forberedelseseksamen

## Kurser og lignende

- 2024-, deltager i Microsoft 365 Brugergruppen
- 2023-, deltager i et større dansk ledernetværk
- 2019, Teknologisk Institut, Microsoft Azure Administrator (AZ-103T00)
- 2016-2019, Deltager i den danske CRM/Power BI/Power App/Flow-brugergruppe
- 2018, SuperUsers, Introduction to Microsoft Azure for IT Professionals (MS-979)
- 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, som er software-udvikler/projektleder

Har to børn, Frida og Freya på 13 og 18 år

Har rejst i over 50 lande. F.eks. 2 måneder i Thailand og 1-månedsture i USA, Egypten, Indien, Kina, Laos og Vietnam

Taler, læser og skriver engelsk

Forstår svensk og norsk

Fritiden bruges på geocaching, rejser, IT, koncerter, frivilligt arbejde for Bakken Bears, First LEGO League, Muskelsvindfonden

# JAN GRINDERSLEV LAURSEN

EMILIEDALEN 213, 8270 HØJBJERG

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

MOBIL: 40144136 EMAIL: [WEB@JGNI.DK](mailto:WEB@JGNI.DK)

B-kørekort

Pletfri straffeattest

*Opdateret 1. april 2025*

