# **Personalia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Roepnaam** | Chevon | **Aantal uur per week** | 36-40 uur |
| **Woonplaats** | Rotterdam | **Beschikbaar per** | April |
| **Nationaliteit** | Nederlands | **Vervoer** | Auto |
| **Geboortejaar** | 2002 | **Opleidingsniveau** | HBO |
| **Functie** | Skilled support | **Contractvorm** | Detachering |

# **Persoonsprofiel**

Ik ben Chevon Santos, een enthousiaste en leergierige 21-jarige met een passie voor IT, geloof en sport. Als recent afgestudeerde Netwerk- en Mediabeheerder ben ik gedreven om mijn kennis en vaardigheden continu bij te werken en certificaten te behalen. Mijn interesse in IT wordt gevoed door de constante evolutie van zowel hardware als software, waarbij ik graag op de hoogte blijf van de nieuwste ontwikkelingen.

Als persoon ben ik flexibel en houd ik ervan om tussen verschillende taken te schakelen. Ik beschik over sterke communicatieve vaardigheden, zowel in het luisteren als het proactief handelen, waardoor ik zowel zelfstandig als in teamverband effectief kan werken. Het delen van kennis en het helpen van anderen bij hun groei in dit vakgebied geeft mij voldoening.

Mijn ultieme ambitie is om een Cloud Engineer te worden. Ik geloof dat een geleidelijke groei, beginnend met supportwerkzaamheden ervaringen. Samen met mijn aanstaande opleiding in Informatica aan de Hogeschool Rotterdam zal dit mij helpen om mijn doelen te bereiken. Met een sterke focus op voortdurende ontwikkeling en een passie voor het vak, kijk ik ernaar uit om mijn kennis en ervaring toe te passen in de professionele wereld en mijn bijdrage te leveren aan uitdagende IT-projecten.

# **Overzicht werkervaring**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periode** | **Organisatie** | **Sector** | **Rol** |
| April 2024 – Juni 2024 | Yuverta | Onderwijs | Servicedeskmedewerker |
| Sept. 2023 – April 2024 | RIVM | Milieu & Wetenschap | Skilled 1e-lijn support medewerker |
| Dec. 2022 - Juni 2023 | ASVZ  | Zorg | Supportmedewerker ICT |
| Juli 2021 - Dec. 2022 | Stichting Carante Groep  | ICT | Supportmedewerker ICT |
| Juli 2021 – Juni 2023 | Netflex b.v. | ICT | Servicedeskmedewerker |

# **Opleidingen & Trainingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| HBO | Informatica | 2024 - Toekomst | Bezig |
| MBO 4 | Netwerk- en mediabeheer | 2018 - 2022 | Behaald |

# **Certificeringen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Type** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| PL-900 | Microsoft Certified Power Platform Fundamentals | 2024 | Verwacht: februari 2025 |
| MS-900 | Microsoft 365 Fundamentals | 2024 | Verwacht: november 2024 |
| MD-102 | Endpoint Administrator | 2024 | Verwacht: augustus 2024 |
| MD-100 | Het beheer van een eindpunt | 2022 | Behaald |
| ITILv4 Foundation | Het beheer van een IT dienst | 2022 | Behaald |

# **Werkervaring**

|  |  |
| --- | --- |
| **Yuverta**  | **Servicedeskmedewerker** |
|  **Locatie**Houten **Periode**April 2024 – Juni 2024**Contractvorm**Tijdelijk | **Taken & verantwoordelijkheden*** Mondeling, telefonisch of over de e-mail aanhoren van vragen, problemen en opmerkingen.
* Het bieden van 1e-lijn support
 |
|  **Technieken**  | AD, Azure AD/Entra-ID, Exchange, Endpoint, MS Teams admin center, Quick Assist, Liquit Workspace, Office 365, Intune, iOS, Android, MacOS, Windows, TOPdesk, MFA, MS Windows Server 2016, RDS, Autopilot  |
|  **Werkmethodieken**  |  ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **RIVM**  | **Skilled**  **1e-lijn**  **support medewerker** |
|  **Locatie**Bilthoven **Periode**September 2023 - Heden **Contractvorm**Deta-vast  | **Introductie**Vanuit de organisatie ’YoungOrange’ word ik gedetacheerd aan het bedrijf ’RIVM'.Vanuit het oogpunt van RIVM is het doel het optimaliseren van het gebruik van de producten die wij beheren en leveren aan eindgebruikers. Ook is het verhogen van de tevredenheid van de eindgebruikers een doel van het RIVM. Een vlotte dienstverlening is hierbij van belang waarbij er kwaliteit kan ontstaan. **Taken & verantwoordelijkheden*** Telefonisch, via het CMDB (SSP), over de e-mail of on-site oppakken van verzoeken, problemen en/of opmerkingen van eindgebruikers en/of collega's. Eventueel escaleren en schakelen middels de interne behandelaarsgroepen.
* Het registreren van verzoeken en/of problemen vanuit eindgebruikers binnen het CMDB
* Het configureren en uitleveren van hardware (laptops, telefoons, tokens, randapparatuur).
* Deelname aan projecten - Het organiseren van trainingen voor certificeringen; Het beleggen van werkzaamheden van 2e-lijn naar 1e-lijn.
 |
|  **Technieken**  |  AD, Azure AD, Exchange, Endpoint, Citrix Cloud/Workspace/Director, Office 365, Intune, Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft SharePoint, iOS, Android, MDM, TOPdesk, MFA, Keepass, Google Cloud Platform, Mac OS, MS Windows Server 2016, RDS, Wireless, Microsoft Hyper-V, Autopilot, Drive images  |
|  **Werkmethodieken**  |  ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Stichting Carante Groep - ASVZ** | **Supportmedewerker ICT** |
| **Locatie**Sliedrecht**Periode**Juli 2021 – Juni 2023**Contractvorm**Detachering | **Introductie**Vanuit de organisatie Netflex b.v. werd ik gedetacheerd aan de bedrijven ’Stichting Carante Groep’ en ’ASVZ'. Stichting Carante Groep is momenteel failliet waarbij ASVZ het pand van Stichting Carante Groep overnam. Vanuit beiden bedrijven voerde ik vergelijkbare werkzaamheden uit.**Taken & verantwoordelijkheden*** Mondeling, telefonisch of over de e-mail aanhoren van vragen, problemen en verzoeken/aanvragen.
* Het registreren van input vanuit eindgebruikers binnen het CMDB.
* Zowel remote als on-site support op het gebied van hard- en software isssues en/of aanvragen leveren middels een vrije inloop.
* Het klaarmaken en uitleveren van hardware.
* Meedenken in samenwerking met collega’s voor verbeteringen in de virtuele omgeving en statussen van lopende zaken doornemen in groepsverband.
 |
| **Technieken** | TOPdesk, IBIS (bronsysteem), Azure AD, AD, Exchange, Endpoint, HPDM en VMWare, Windows 10, iOS, Android, Intune, Endpoint, Autopilot, RICOH |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Netflex** | **Servicedesk medewerker** |
| **Locatie**Sliedrecht**Periode**Juli 2021 – Juni 2023**Contractvorm**Detachering | **Introductie**Vanaf februari 2021 tot en met juni 2021 liep ik stage bij Netflex. **Taken & verantwoordelijkheden*** Mondeling, telefonisch of over de e-mail aanhoren van vragen, problemen en opmerkingen.
* Het bieden van 1e-lijn support
* Het uitvoeren van dagelijkse controles > back-ups
 |
| **Technieken** | TOPdesk, IBIS (bronsysteem), Azure AD, AD, Exchange, Endpoint, RDP, Windows Server 2016, BUEM, Windows 10, iOS, Android, Microsoft 365 services, HPDM, VMWare |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

 **Technische specificatielijst**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Kennis** | **Basis** | **Goed** | **Expert** |
| **Cloud** |
| Microsoft Azure |  | x |  |  |
| Google Cloud Platform (GPC) |  | x |  |  |
| Amazon Web services (AWS) |  |  |  |  |
| **Operating System** |
| Windows 7, 8 |  |  |  |  |
| Windows 10 |  |  | x |  |
| Windows 11 |  | x |  |  |
| Linux |  |  |  |  |
| MACos | x |  |  |  |
| **Hardware** |
| Installatie & configuratie laptops |  |  | x |  |
| Installatie & configuratie clients |  |  | x |  |
| Printers |  |  | x |  |
| **Server & Netwerk beheer** |
| Windows Server 2008 |  |  |  |  |
| Windows Server 2012 |  |  |  |  |
| Windows Server 2016 |  |  | x |  |
| Windows server 2019 |  |  |  |  |
| Windows server 2022 |  |  |  |  |
| Active Directory |  |  | x |  |
| Azure Active Directory |  | x |  |  |
| Remote Desktop Services |  |  | x |  |
| Wifi access points |  | x |  |  |
| Applicatie |
| VMware | x |  |  |  |
| Commvault |  |  |  |  |
| Citrix |  | x |  |  |
| Microsoft VDI |  |  |  |  |
| Ivanti |  | x |  |  |
| TCP/IP |  |  |  |  |
| **Routers & Switches** |
| Cisco Routers |  |  |  |  |
| Cisco Switches |  |  |  |  |
| **Microsoft 365**  |
| Microsoft Office – Word/Excel/Outlook |  |  | x |  |
| Microsoft Exchange |  |  | x |  |
| Microsoft OneDrive |  |  | x |  |
| Microsoft Teams |  |  | x |  |
| Microsoft SharePoint |  | x |  |  |
| **Mobile Devices** |
| Adroid |  |  | x |  |
| iOS |  |  | x |  |
| **Security** |
| Tanium |  |  |  |  |
| SonarCube |  |  |  |  |
| Nessus |  |  |  |  |
| Trellix |  |  |  |  |
| Bitlocker |  | x |  |  |
| **Tools & Frameworks** |
| TopDesk |  |  | x |  |
| ITIL |  | x |  |  |
| Servicenow |  |  |  |  |
| Clientele |  |  |  |  |
| **Werkmethodieken & Overige**  |
| SCRUM |  |  |  |  |
| Agile |  |  |  |  |