# **Personalia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Roepnaam** | Jeremiah | **Aantal uur per week** | 36-40 uur |
| **Woonplaats** | Amsterdam | **Beschikbaar per** | 1 april  |
| **Nationaliteit** | Nederlandse | **Vervoer** | Ja |
| **Geboortejaar** | 1998 | **Opleidingsniveau** | HBO Bachelor -Business IT & Management – (bezig) |
| **Functie** | IT Consultant | **Contractvorm** | Bepaalde tijd |

# **Persoonsprofiel**

Mijn naam is Jeremiah; een ICT-liefhebber die graag technische expertise combineert met creatieve probleemoplossing om innovatie te stimuleren. Tegelijkertijd word ik er ook blij van om collega's en klanten te helpen. In de afgelopen 6 jaar heb ik mezelf kunnen ontwikkelen op verschillende gebieden (presteren onder hoge druk, snel kunnen schakelen bij veranderingen) en werkomgevingen (Azure, Endpoint Manager, SharePoint, Office 365, Google Suite) en nog veel meer. Ik wil mijn skills en kennis inzetten om een serieuze impact te maken, maar ook om te groeien en mezelf te ontwikkelen richting Functioneel Beheer.

Ik ben te herkennen aan mijn goedlachse en klantvriendelijke uitstraling. Met mijn ervaring met verschillende systemen en omgevingen, heb ik een brede kennis opgebouwd die me in staat stelt om technische uitdagingen aan te gaan en oplossingen te vinden. Ik ben altijd gefascineerd geweest door technologie en ik geniet ervan om te werken met computersystemen, netwerken en klantcontact te hebben. Wat mij blij maakt in mijn rol is de mogelijkheid om problemen op te lossen en efficiënte IT-oplossingen te implementeren. Ik ben goed in het analyseren van complexe situaties en het vinden van de beste manier om ze aan te pakken. Daarnaast ben ik ook erg geduldig en nauwkeurig, wat essentieel is in dit vakgebied.

Wat ik zo leuk vind aan ICT is dat het constant evolueert. Er is altijd iets nieuws te leren en ik ben altijd bereid om mijn kennis en vaardigheden bij te werken om bij te blijven met de nieuwste technologieën en ontwikkelingen. Ik ben ook een teamspeler en vind het leuk om samen te werken met andere IT-professionals om complexe projecten aan te pakken.

Kortom, ik geloof dat mijn ervaring en passie voor technologie en probleemoplossende vaardigheden me een geschikte kandidaat maken voor de rol van (junior) systeembeheerder. Ik ben klaar om mijn bijdrage te leveren aan een dynamische en innovatieve IT-omgeving

Met een toekomst waarin ik nog vele deuren wil openen, blijf ik gefocust op het groeien als professional maar ook als individu. Mijn ambities vergen veel inzet, doorzettingsvermogen en creativiteit. Mijn ambitie is om een rol te vervullen zoals IT consultant of uiteindelijk een leidinggevende functie. En wie weet ooit mijn eigen ICT bedrijf.

Naast mijn werk houd ik me bezig met modellenwerk en met voetbal; uit beide haal ik veel plezier en rust. Ook helpt het mij om creatief te denken, mentaal sterk te blijven en gemotiveerd te blijven om alles uit mezelf te halen. Dit alles bij elkaar geeft mij plezier en de motivatie om te zien wat de toekomst voor mij in petto heeft

# **Overzicht werkervaring**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periode** | **Organisatie** | **Sector** | **Rol** |
| juni 2023 – okt 2024 | YoungOrange | ICT | IT Consultant |
| Okt 2022 – aug 2023 | Born-IT | ICT | Projectleider |
| Jul 2021 – Dec 2022 | Be.IT (Xiphos) | ICT | IT Support Engineer |
| Apr 2019 -Jul 021 | Neomax | ICT | IT Support Engineer |
| Mrt 2018 – mrt 2019 | Digiwyse | ICT | IT Support Engineer |

# **Opleidingen & Trainingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MBO Niveau 4 | ICT Beheer | Sep 2020 – okt 2023 | Behaald |
| HBO Bachelor | Business IT Management | Sep 2020 - Heden | Nog te Behalen |

# **Certificeringen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Type** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MD-101 | Managing Modern Desktop | 2023 | Verwacht okt. 2024 |
| ITIL V4 | Projectmanagement framework | 2022 | Behaald |

# **Werkervaring**

|  |  |
| --- | --- |
| **ECKO** | **Skilled ServiceDesk**  |
| ​​ **​Locatie** ​​Veenendaal​ ​ **​Periode** ​Maart 2024 – mei 2024​​ **​Contractvorm** ​​Detachering​  | **​Introductie** ​​Ekco is al meer dan 20 jaar gespecialiseerd in Cloud. Ekco biedt een breed pakket aan oplossingen allemaal gebaseerd op 'proven technology'. Zo levert Ekco Back-up en Disaster Recovery oplossingen voor zowel on-premise als virtuele omgevingen, producten en diensten in zowel de public Cloud (AWS, Azure, Google), de Ekco Cloud of een hybride Cloud. Op de servicedesk bij Ecko ondersteunen wij circa. 200 klanten. ​​ ​​**​Taken & verantwoordelijkheden** * ​Oplossen van complexe incidenten;
* Beheren van verschillende licenties;
* ​Telefonisch, remote (met behulp van Windows remote assistance en remote control) en per e-mail ondersteunen van eindgebruikers betreffende verschillende soft- en hardware;
* ​Identificeren en diagnosticeren van technische problemen die klanten ervaren met hun systemen, netwerken of applicaties;
* ​Beheren van incidenten door ze te registeren, te categoriseren, te prioriteren en op te lossen binnen de afgesproken SLA;
* ​Uitvoeren van probleemanalyse en troubleshooting om de oorzaak van technische problemen te achterhalen en op te lossen of eventueel te escaleren;
* ​Onderhouden van professionele communicatie met klanten geduurde het gehele oplossingsproces, inclusief het verstrekken van updates en uitleggen van oplossingen;
* ​Actief monitoren van systemen, netwerken en applicatie van klanten om potentiële problemen vroegtijdig te identificeren en proactief in te grijpen;

​ **​Behaalde doelen & resultaten**  ​​​Hier heb ik mijn Cloud kennis en vaardigheden kunnen verbeteren door nieuwe technologieën en systemen te leren kennen en er ervaring mee op te doen.​ Het verbeteren van mijn vermogen snel en effectief oplossingen te vinden en het opbouwen van een goed begrip van verschillende systemen. ​  |
| **​​Technieken​**  | ​​Azure Virtual Server; Cloud desktop; Manged Desktop; Azure; Google Cloud Platform; Windows 10; Mac OS; MS Windows Server 2016; Azure Active Directory; Remote Desktop Services; Wireless; Firewalls; System Center Configuration Manager (SCCM); Powershell; Windows Server Update Services (WSUS); Cisco Routers; Cisco Switches; HPE Routers; HPE Switches; IPv6; HTTP; POP3; SMTP; IMAP; MS Office 2016; Office 365; MS Outlook 2016; Microsoft Exchange; (onprem)Microsoft Exchange online server; Microsoft OneDrive; Xerox; Intune; MDM; Avaya; AutoCad; Uniflow smartclient; Dymo; Microsoft Teams; RDSH Server; Microsoft SharePoint; VoIP; Microsoft Hyper-V; WinInstall; Docker; Batch files; HTML; iOS; Android; Microsoft (Windows Phone); Dell/EMC; Data Base Management System (DMBS); TOPdesk; TeamViewer; Antivirus Software; Back-up Software; Drive images |
| **​​Werkmethodieken​**  | ​ITIL; Agile/Scrum |
| **Lexence** | **IT Consultant** |
| **Locatie**Amstelveenseweg 500**Periode**Dec 2023 – maart 2024**Contractvorm**Detacheering | **Introductie**Bij lexence was de opdracht om de werkplekken te gaan moderniseren (digitale transformatie) In kaart brengen van processen, cloud computing, projecten starten en advies geven.**Taken & verantwoordelijkheden*** IT processen in kaart brengen
* Support Leveren via de mail, telefoon of walk in
* Werkplekbeer
* Uitrollen van werkplekken in intune, ms 365, azure
* Indienst/uitdienst proces in kaart gebracht

**Behaalde doelen & resultaten**  |
| **Technieken** | Trustware, teamviewer, duo security, office 365, AC900, IOS, Android, Windows 10, windows 11, zoom, teams, azure, sharepoint, remote desktop server, pulse wave (verificatie client) |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ebbinge** | **Skilled Support Engineer** |
| **Locatie**Fred. Roeskestraat 115**Periode**Okt 2022 – juli 2023**Contractvorm**Detacheering | **Introductie**Mijn rol binnen het bedrijf was het hele infrastructuur beheren in van het bedrijf. het ging van onsite support, Projecten starten, processen verbeten tot aan meetings met potentiele klanten en of leveranciers voor een samenwerking.**Taken & verantwoordelijkheden*** Verantwoordelijk voor de hele Infrastructuur in Nederland/België/Frankrijk/Duitsland;
* Project telefonie gestart;
* Project overzetten naar Cloud afgerond;
* Remote overnemen met behulp van Teamviewer/Director/Quick Assist;
* Zorgen voor een efficiëntere IT-omgeving;
* Onderhouden en optimaliseren van de interne IT-infrastructuur;
* Contact met externe leveranciers voor een eventuele samenwerking;
* Business meetings bijwonen;
* Verhelpen van storingen ;
* Prioriteiten stellen;
* Verantwoordelijk voor het goed en veilig functioneren van alle hardware (laptops, mobiele apparaten en printers;
* On-site support leveren
 |
| **Technieken** | Office365, IOS, Android, Windows 10, Windows 11, Zoom, Teams, Azure, Windows Server 2012, Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint, Endpoint Manager, Microsoft Store for Business, Forticlient, PowerBI, Onedrive, Kepass, MFA, Powershell, KPN Admin Portal, CRM systeem |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **GGD** | **Skilled Support Engineer** |
| **Locatie**Amsterdam**Periode**Mrt 2022 – sep 2022**Contractvorm**Detachering. | **Introductie**Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. **Taken & verantwoordelijkheden*** Telefonisch incidenten afhandelen;
* Remote overnemen met behulp van Teamviewer/Director/Quick Assist;
* Zorgen voor een efficiëntere IT-omgeving;
* Onderhouden en optimaliseren van de interne IT;
* Opstellen van procedures en instructies voor het optimaliseren van de IT-infrastructuur;
* Het aannemen, analyseren en oplossen van 1ste en 2de lijn incidenten op de Servicedesk;
* Verhelpen van storingen;
* Prioriteiten stellen;
* Verantwoordelijk voor het goed en veilig functioneren van alle hardware (laptops, mobiele apparaten en printers);
* On-site support leveren
* MFA-tokens instellen en beheren.
 |
| **Technieken** | Citrix Receiver, TOPdesk, Skype for Business, Director, Res One, Ivanti Workspace, Esize, Igel ums console, Windows Server 2012, Teamviewer, Android, IOS, Google Suite, Quick Assist, Windows 10.  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Regionale ICT Dienst Utrecht** | **Skilled Support Engineer** |
| **Locatie**Utrecht**Periode**Feb 2022 – mrt 2022**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. Meedenken aan nieuwe IT-processen en projecten starten**Taken & verantwoordelijkheden*** Verantwoordelijk voor afhandelen van tickets vanaf binnenkomst tot 2e lijns ;
* Het analyseren en oplossen van 2e lijns incidenten;
* Het helpen van gebruikers na een exchange;
* Profielen, groepen en sites beheren via Microsoft 365 beheercentrum;
* Hardware (telefoons), (laptops) (surfaces) beheren via Intune;
* Zorgen voor een efficiëntere IT-omgeving;
* Onderhouden en optimaliseren van de interne IT;
* Opstellen van procedures en instructies voor het optimaliseren van de IT-infrastructuur;
* Prioriteiten stellen;
* Verantwoordelijk voor het goed en veilig functioneren van alle hardware (laptops, mobiele apparaten en printers;
* Verantwoordelijk voor plannen van gebruikers voor Local support;
* Verantwoordelijk voor alle vragen/incidenten na de exchange
 |
| **Technieken** | TOPdesk, OneAD, Office365, Microsoft Teams, Microsoft Azure, Intune, Windows 10.  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **PwC** | **Skilled Support Engineer** |
| **Locatie**Utrecht**Periode**Nov 2021 – feb 2022**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. Training geven over een nieuw software aan de gebruikers**Taken & verantwoordelijkheden*** Verantwoordelijk voor afhandelen van tickets vanaf binnenkomst tot 2e lijns in Synergie;
* Het analyseren en oplossen van 2e lijns incidenten;
* Telefonisch incidenten afhandelen;
* Remote overnemen met behulp van Workspace one;
* Het helpen van gebruikers na een exchange;
* Profielen, groepen en sites beheren via Microsoft 365 beheercentrum;
* Hardware (telefoons), (laptops) (surfaces) beheren via Intune;
* Zorgen en onderhouden voor een efficiëntere IT-omgeving;
* Opstellen van procedures en instructies voor het optimaliseren van de IT-infrastructuur;
* Prioriteiten stellen;
* Verantwoordelijk voor het goed en veilig functioneren van alle hardware (laptops, mobiele apparaten en printers;
* Verantwoordelijk voor plannen van gebruikers voor Local support;
* Verantwoordelijk voor alle vragen/incidenten na de exchange
 |
| **Technieken** | ServiceNow, Android, IOS, Windows 10, Quick Assist, Workspace One, Intune, Microsoft Teams, Google Suite  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pon** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Amersfoort**Periode**Juni 2021 – nov 2021**Contractvorm**Detacheering | **Introductie**Mijn rol binnen het bedrijf was helpen met de migratie van de on-prem naar de cloud, de Collega's uitleggen wat er gebeurd is en hoe ze nu moeten werken. tot slot applicaties testen en bijhouden wat werkt en niet werkt administratief bijhouden.**Taken & verantwoordelijkheden*** Applicaties testen;
* In meetings aangeven wat beter kan en wat slecht gaat;
* Vertellen aan de gebruiker wat veranderd is aan de laptop en hoe te werken;
* Onderzoek doen naar problemen die meekomen voor of na de migratie;
* Laptops migreren en klaarmaken;
* Zorgen voor een efficiëntere IT-omgeving;
* Onderhouden en optimaliseren van de interne IT;
* Profielen beheren in Azure omgeving;
* Gebruikers toevoegen aan de juiste software groepen.
 |
| **Technieken** | Microsoft Azure, Intune, Microsoft Teams, Office365, Windows 10.  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ons tweede thuis** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Aalsmeer**Periode**Mrt 2021 – juni 2021**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. Training geven hoe de nieuwe werkplekken te gebruiker vanwege de transformatie naar een moderne werkplek.**Taken & verantwoordelijkheden*** Verantwoordelijk voor afhandelen van tickets vanaf binnenkomst tot 2e lijns;
* Het analyseren en oplossen van 2e lijns incidenten;
* Op Windows Server (Active Directory) gebruikers aanmaken, wijzigen, rechten toekennen en verwijderen;
* MFA-tokens instellen en beheren;
* OneDrive For business instellen bij de gebruikers;
* Binnen MS Teams groepen/ kanalen aanmaken;
* Ondersteuning op locatie;
* Plaatsen van hardware zoals laptops, desktops, schermen, docking stations;
* Instellen & configureren van nieuwe mobiele (Android) (IOS)telefoons voor eindgebruikers Telefonisch incidenten afhandelen;
* Remote overnemen met behulp van TeamViewer, Quick assist en stratodesk;
* Het overzetten van gebruikers naar een nieuwe werk omgeving;
* Profielen, groepen en sites beheren via Microsoft 365 beheercentrum;
* Gebruikers aanmaken in Azure AD;
* Hardware (telefoons), (laptops) (surfaces) beheren via Intune;
* Zorgen voor een efficiëntere IT-omgeving;
* Onderhouden en optimaliseren van de interne IT;
* Opstellen van procedures en instructies voor het optimaliseren van de IT-infrastructuur.
 |
| **Technieken** | Microsoft Azure, Intune, Microsoft Teams, Office365, Mac, Windows 10, Android, IOS, TOPdesk, Teamviewer, Quick Assist.  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Stichting Anton Constandse zorg** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Den Haag**Periode**Nov 2020 – feb 2021**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. **Taken & verantwoordelijkheden*** Plaatsen van hardware zoals laptops, desktops, schermen, docking stations en Avaya telefoons;
* Op Windows Server (Active Directory) gebruikers aanmaken, wijzigen, rechten toekennen en verwijderen;
* Instellen & configureren van nieuwe mobiele (Android) telefoons voor eindgebruikers;
* Verantwoordelijk voor het goed en veilig functioneren van alle hardware (laptops, mobiele apparaten en printers);
* Inspoelen van laptops via de server of USB-stick;
* Gebruiksklaar maken van laptops;
* Gebruiksklaar maken printers (instellen/configureren);
* Verhelpen van storingen;
* Prioriteiten stellen;
* Verantwoordelijk voor de levering van de juiste hard- en software aan de klant.
 |
| **Technieken** | Windows Server 2016, Windows 10, Android, IOS, Office365, Cisco Anyconnect.  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **GGZ Ingeest** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Amsterdam**Periode**Sep 2020 – nov 2020**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. **Taken & verantwoordelijkheden*** Aannemen van binnenkomende vragen en incidenten;
* Registreren van incidenten in TOPdesk;
* Eventueel escaleren van incidenten naar de 2e-lijns;
* Bieden van support op Chromebooks;
* Bieden van support op Office365;
* Mailboxen aanmaken;
* Citrix gebruikers ondersteunen d.m.v. Citrix Director;
* Bieden van support op het GGZ-werkgeversportaal (Citrix Receiver);
* Gebruikers instrueren en begeleiden;
* Registeren en documenteren van wijzigingen en incidenten.
 |
| **Technieken** | Chrome Remote Desktop, Citrix Receiver, Citrix Director, Google Suite, Chrome OS  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nova college** | **Werkplekbeheer** |
| **Locatie**Haarlem**Periode**Aug 2020 – sep 2020**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. **Taken & verantwoordelijkheden*** Aannemen van binnenkomende vragen en incidenten;
* Registreren van incidenten in TOPdesk;
* Eventueel escaleren van incidenten naar de 2e-lijns;
* Bieden van support op Chromebooks;
* Bieden van support op Office365;
* Mailboxen aanmaken;
* Citrix gebruikers ondersteunen d.m.v. Citrix Director;
* Bieden van support op het GGZ-werkgeversportaal (Citrix Receiver);
* Gebruikers instrueren en begeleiden;
* Registeren en documenteren van wijzigingen en incidenten.
 |
| **Technieken** | Chrome Remote Desktop, Citrix Receiver, Citrix Director, Google Suite, Chrome OS  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Holland Casino** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Amsterdam**Periode**Jan 2020 – aug 2020**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. **Taken & verantwoordelijkheden*** Het aannemen, registreren en oplossen van 1ste en 2de lijn incidenten op de servicedesk;
* Complexe incidenten doorzetten naar de 3de lijn;
* Per mail en telefonische ondersteuning van klanten vanaf de servicedesk;
* Het registreren van incidenten in ITSM en de voortgang bewaken;
* Uitvoeren van diverse taken binnen Active Directory, denk hierbij aan het aanmaken van mailboxen/gebruikers en doorvoeren van wijzigingen;
* Werkplekbeheer ondersteuning bieden wanneer nodig. Sommige tickets kunnen niet direct worden opgelost (remote), hiervoor dient een afspraak gepland te worden om bij de gebruiker face to face langs te gaan;
* Oplossen van storingen van (Netwerk) printers;
* Bijhouden van in- en uitgifte van hardware in het CMDB;
* Installeren en onderhouden van hard- en software;
* Gebruiksklaar maken van werkplekken;
* Zorgen voor een efficiëntere IT-omgeving;
* Onderhouden en optimaliseren van de interne IT;
* Opstellen van procedures en instructies voor het optimaliseren van de IT-infrastructuur.
 |
| **Technieken** | Chrome Remote Desktop, Citrix Receiver, Citrix Director, Google Suite, Chrome OS  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Bijenkorf** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Amsterdam**Periode**Sep 2019 – dec 2019**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. Training geven aan de gebruikers vanwege een migratie naar het nieuwe office365 omgeving.**Taken & verantwoordelijkheden*** Uitvoeren en support geven op de migratie van Outlook 2010 naar Office 365;
* Het aannemen, registreren en oplossen van 2ste incidenten op de servicedesk;
* Inventariseren van complexe incidenten en escaleren naar de projectleider;
* Per mail en telefonische ondersteuning van klanten vanaf de servicedesk;
* Het registreren van incidenten in TOPdesk en de voortgang bewaken;
* Het inplannen van afspraken en handmatig uitvoeren van de Office 365 implementatie bij 60 eindgebruikers;
* Testen van de updates
* Maken, presenteren en uitleggen van de werkinstructies aan eindgebruikers.
 |
| **Technieken** | Windows 10, TOPdesk, IOS, Android, Office365  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |
|  |  |
| **Bouwmaat** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Utrecht**Periode**Feb 2022 – mrt 2022**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. **Taken & verantwoordelijkheden*** Het aannemen, registreren en oplossen van 1ste en 2de lijn incidenten op de servicedesk;
* Complexe incidenten doorzetten naar de 3de lijn;
* Per mail en telefonische ondersteuning van klanten vanaf de servicedesk;
* Het registreren van incidenten in TOPdesk en de voortgang bewaken;
* Analyseren en oplossen van incidenten volgens ITIL-methodiek;
* Remote support met behulp van Manage Engine;
* Uitvoeren van diverse taken binnen Active Directory, denk hierbij aan het aanmaken van mailboxen/ gebruikers, doorvoeren van wijzigingen, toekennen van rechten en toepassen van policies;
* Werk instructies/ handleidingen voor de servicedesk en gebruikers opstellen;
* Signaleren van knelpunten op de servicedesk en verbetervoorstel bespreken en uitvoeren met de teamleider
 |
| **Technieken** | Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2, Windows 10, Office365, Android, IOS, Active Directory |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tata steel** | **Support Engineer** |
| **Locatie**IJmuiden**Periode**Juli 2018 – mei 2019**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. Training geven aan de nieuwe collega’s **Taken & verantwoordelijkheden*** Het aannemen, registreren en oplossen van 1ste en 2de lijn incidenten op de servicedesk;
* Aannemen van incidenten zowel telefonisch als per email;
* Monitoren en bewaken van de calls volgens de ITIL-methode;
* Registreren van incidenten en aanvragen SDM (Service Desk Manager);
* Remote beheer door middel van Remote Desktop, Remote Assistance en Citrix;
* System Manager beheer via PCNEXT;
* Het beheren van laptops, computers en telefoons doormiddel van SCCM;
* Waarborgen van de onderhoud van XP-machines;
* Analyseren en oplossen van incidenten;
* Het waar nodig escaleren van incidenten;
* Resetten van wachtwoorden in Active Directory;
* Support bieden op Java-problemen;
* Installeren van soft-/ hardware zoals SAS en SAP;
* Resetten van wachtwoorden en deblokkeren van accounts wachtwoorden in SAP;
* Koppelen van users in Lotus Notes;
* Resetten van wachtwoorden in Mainframe;
* Toevoegen van Canon en Zebra printers;
* Netwerkprinter toevoegen na een gemigreerde gebruiker
* Remote beheer met behulp van Fuse remote en remote tool voor XP-machines;
* Instructies geven en ondersteuning bieden aan gebruikers
* Ondersteuning op het gebied van Exchange 2013, Office 365, SharePoint, Skype For Business en andere bedrijfsapplicaties
* Inwerken van collega’s
 |
| **Technieken** | Windows Server 2016, Office365, Exchange 2013, ServiceNow, Mainframe, SAP, Sharepoint, Skype for Business. |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Riset** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Amsterdam**Periode**Mei 2018 – juli 2018**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. **Taken & verantwoordelijkheden*** Gebruiksklaar maken van werkplekken;
* Kabelmanagement (stroom kabels, internet kabels, HDMI-kabels);
* Verhuizen van verkeerd geplaatste hardware (computers en laptops);
* Vervangen en uitleveren van hardware (docking stations en laptops);
* Scannen van hardware en updaten van database;
* Inspoelen van Windows 10 image via USB;
* Installeren en onderhouden van hard- en software;
* Uitleg geven aan gebruikers met behulp van gebruikershandleiding;
* Vervangen van vingerscan door badges;
* Installeren van scanners.
 |
| **Technieken** | Windows server 2012 R2, Windows 10, Active Directory  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **SLTN** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Utrecht**Periode**Feb 2022 – mrt 2022**Contractvorm**Detacheering | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. **Taken & verantwoordelijkheden*** In-en uitpakken van laptops en desktops;
* Inspoelen van Windows 10 image via de server;
* Indelen van de juiste hardware op de juiste pallet;
* Bijhouden van de voortgang van alle hardware
* Gereedmaken van pallets met dozen voor vervoer
 |
| **Technieken** | Windows server 2012 R2, Windows 10, Active Directory  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Guidion** | **Support Engineer** |
| **Locatie**Amsterdam**Periode**Juni 2016 – apr 2017**Contractvorm**Vast | Mijn rol binnen de organisatie was technische ondersteuning bieden aan gebruikers binnen de organisatie. **Taken & verantwoordelijkheden*** Aannemen van incidenten per telefoon, e-mail en fysiek;
* Registreren van incidenten in TOPdesk;
* Analyseren en oplossen van incidenten;
* Remote beheer d.m.v. Team Viewer;
* Resetten van wachtwoorden Active Directory.
 |
| **Technieken** | TOPdesk, Office365, Google Suite, MacOS, Android, IOS  |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

# **Technische specificatielijst**

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