# **Personalia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Roepnaam** | Leon | **Aantal uur per week** | 40 |
| **Woonplaats** | Alkmaar | **Beschikbaar per** | In overleg |
| **Nationaliteit** | Nederlandse | **Vervoer** | Auto |
| **Geboortejaar** | 1998 | **Opleidingsniveau** | MBO4 |
| **Functie** | OnSite Support Engineer | **Contractvorm** | In dienst bij YoungOrange |

# **Persoonsprofiel**

Ik ben een sociaal persoon die voldoening haalt uit het kunnen helpen van andere mensen met hun problemen. Ik heb affiniteit met de voortdurende veranderingen binnen de wereld van computers, internet en alle technologieën die daaromheen draaien, nauw contact met mijn collega’s en klanten zijn voor mij echt een must. Buiten mijn werkzaamheden om hou ik mij graag bezig met sport, voeding en het meeste uit mezelf halen.

Met een achtergrond als Onsite Support Engineer in de retailsector, heb ik geleerd dat effectieve communicatie met alle betrokken partijen essentieel is. Mijn aanhoudende passie voor technologie drijft mij om steeds de meest efficiënte oplossingen te vinden voor uitdagingen die zich op elk moment kunnen voordoen. Het bieden van hulp en het samen brainstormen over verbeteringen of oplossingen voor problemen geeft mij grote voldoening.

Mijn grootste kracht ligt in mijn vermogen om flexibel te zijn in elke situatie, oplossingsgericht te denken en effectief te communiceren met gebruikers om eventuele spanningen te verminderen. Ik krijg energie van momenten waarop het lijkt alsof alles misgaat, om dan kalm te blijven, adequaat te reageren en de juiste teams aan te sturen voor een oplossing.

Mijn visie voor de toekomst is gericht op het versterken van mijn kennis en ervaring, met de ambitie om deze te bekronen met relevante certificaten. Ik streef ernaar om door te groeien naar een rol als systeembeheerder of een specialist in cloudtechnologieën. Sporten in de ochtend en tijdens het weekend in de sportschool is voor mij essentieel; het houdt me scherp en energiek voor de rest van de dag. 's Avonds ontspan ik graag door online games te spelen met vrienden.

# **Overzicht werkervaring**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periode** | **Organisatie** | **Sector** | **Rol** |
| juni 2021 – heden | Siebel Jewelry BV | ICT | OnSite Support Engineer |
| feb 2019 – juli 2019 feb 2018 – juli 2018 | Nedvice ICT/NVBIT | ICT | ICT Servicedeskmedewerker |

# **Opleidingen & Trainingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MBO Niveau 4 | ICT Beheer | Sep 2017 – okt 2019 | Behaald |

# **Certificeringen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Type** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MD-102 | Managing Modern Desktop | 2024 | Verwacht in 2024 |
| ITIL V4 | Projectmanagement framework | 2024 | Verwacht in 2024 |
| AZ-900 | Azure Fundamentals | 2024 | Verwacht in 2024 |
| MS-900 | Microsoft 365 Fundamentals | 2024 | Verwacht in 2024 |

# **Werkervaring**

|  |  |
| --- | --- |
| **Siebel Jewelry BV** | **OnSite Support Engineer** |
| **Locatie**  Amsterdam  **Periode**  juni 2021 - heden  **Contractvorm**  Vast | **Introductie**  In het team waar ik deel van uitmaakte, werkte ik nauw samen met een vastgoedmanager en een programmeur. Dankzij effectieve coördinatie en overleg konden we weloverwogen beslissingen nemen die ervoor zorgden dat onze collega’s in de filialen optimaal konden functioneren.  **Taken & verantwoordelijkheden**  Beheren en implementeren van het IT landschap voor 48 winkels en kantoren zoals   * Nieuwe winkels openen/verhuizen, oplossingen zoeken naar de wens en behoefte van gebruikers en winkelmedewerkers, problemen opsporen en proactief herstellen, ondersteuning op afstand of op locatie; * Communiceren en het controleren van externe partijen om conflicten te voorkomen en het verwachte resultaat te kunnen behalen; * Flexibel om kunnen gaan in een werkomgeving waarbij planningen en deadlines met regelmaat drastisch kunnen veranderen; * Op een correcte manier prioriteiten stellen in een situatie waarbij meerdere   problemen zich tegelijk voordoen;   * Gebruikers voorzien van technische begeleiding en instructies, inclusief gedetailleerde technische specificaties voor configuraties en probleemoplossing; * Oplossen printer/scanner problemen Brother   Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Technieken** | Office 2016, Office 365, MS Outlook 2016, Windows 10, Active Directory, Microsoft OneDrive, Azure, Microsoft Teams, Microsoft SharePoint, iOS, Android, Microsoft Exchange, MFA (Multi-Factor Authentication), HP Printers, Mac OS, MS Windows Server 2016, Remote Desktop Services, Wireless, , VoIP, Docker, Batch files, Dell, TeamViewer, Antivirus Software, Backup Software, Drive images, Access Points, Apple,Raspberry Pi, Ubiquiti, Unify Systems (Netwerk), Labelprinters voor warenhuizen (Zebra), MacOS, Printing, Hardware reparatie, plaatsing en vervanging, Dell Laptops, HP Laptops, Exchange online, Office 365 admin center, Exchange Admin, KPN Onebase, Narrowcasting software (Xibo), POS Systemen (Tamuz), Anydesk, VNC Viewer, Netwerk audio/versterkers, Brother, Videorecordsystemen (ABUS) |
| **Werkmethodieken** | ITIL |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nedvice ICT / NVBIT** | **ICT Servicedeskmedewerker** |
| **Locatie**  Alkmaar  **Periode**  feb 2019 – juli 2019 feb 2018 – juli 2018  **Contractvorm**  Stage | **Introductie**  Bij beide bedrijven maakte ik deel uit van een dynamisch team, waarin we samenwerkten om incidenten vanuit MKB’ers te bespreken en op te lossen. Ondanks de uiteenlopende bedrijfsculturen, slaagden we erin om steeds de passende oplossingen te implementeren.  **Taken & verantwoordelijkheden**   * Verwerken van inkomende klantverzoeken via telefoon, e-mail en ticketsysteem(Autotask); * Diagnostiseren en oplossen van technische problemen en vragen van klanten, inclusief softwaregerelateerde kwesties (bijv. besturingssysteemproblemen, software-installaties) en   hardwareproblemen (bijv. computerhardwarestoringen);   * Registreren en documenteren van klantinteracties en genomen acties, inclusief gedetailleerde technische specificaties van de gebruikte apparatuur of software; * Prioriteren van serviceverzoeken op basis van urgentie en impact, waarbij technische specificaties zoals systeemconfiguraties worden overwogen; * Klanten voorzien van technische begeleiding en instructies, inclusief gedetailleerde technische specificaties voor configuraties en probleemoplossing; * Bijdragen aan kennisdeling en documentatie, met inbegrip van het bijwerken van technische specificaties in de kennisbank.   Klik of tik om tekst in te voeren. |
| **Technieken** | Office 2016, Office 365, MS Outlook 2016, Windows 10, Microsoft OneDrive, Microsoft Endpoint, Azure, iOS, Android, Autotask, Microsoft Exchange, MFA (Multi-Factor Authentication), Mac OS, Wireless, VoIP, Dell, TeamViewer, Antivirus Software, Drive images, N-Central, Access Points, Apple, Autotask, IT Glue, Ubiquiti, Office 2010, Office 2013, Unify Systems (Netwerk), Printing, Hardware reparatie, plaatsing en vervanging, Dell Laptops, HP Laptops, Exchange online, Office 365 admin center, Teams admin center. Exchange Admin, Narrowcasting software (Xibo), |
| **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 |  |  |  |  |
| Installatie & configuratie clients |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| iOS |  |  |  |  |
| **Security** | | | | |
| Tanium |  |  |  |  |
| SonarCube |  |  |  |  |
| Nessus |  |  |  |  |
| Trellix |  |  |  |  |
| Bitlocker |  |  |  |  |
| **Tools & Frameworks** | | | | |
| TopDesk |  |  |  |  |
| ITIL |  |  |  |  |
| Servicenow |  |  |  |  |
| Clientele |  |  |  |  |
| **Werkmethodieken & Overige** | | | | |
| SCRUM |  |  |  |  |
| Agile |  |  |  |  |