# **Personalia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Roepnaam** | Brian | **Aantal uur per week** | 40 uur |
| **Woonplaats** | Zaandam | **Beschikbaar per** | Zsm in overleg |
| **Nationaliteit** | Nederlandse | **Vervoer** | Auto |
| **Geboortejaar** | 09-06-1989 | **Werkervaring sinds** | 2013 |
| **Functie** | Support Engineer | **Contractvorm** | Detachering/detavast |

# **Persoonsprofiel**

Mijn naam is Brian en ik hou van gezelligheid en je mag mij definiëren als een echt familiemens. Ik zie mijn familie met grote regelmaat en buiten dat ik dit heerlijk vind ben ik ook de familie computer expert en kan ik ze ergens mee helpen dan doe ik dit graag! Ben ik niet thuis, dan kan je mij vinden in de yogaschool waar ik tot rust kom.

Mijn ambities zijn het worden van de ultieme support engineer, een veelzijdige IT Consultant en/ of een coördinator servicedek. Volgens collega’s wordt ik omschreven als een collegiaal persoon met humor met een hoge oplossingsgerichtheid en klantfocus. Mijn doel is dat de eindgebruiker direct tevreden wordt gesteld, of het nou met een oplossing of de belofte er van. Eerlijk communiceren en verwachtingen optimaliseren is dan ook een zeer belangrijke kracht die er voor zorgt dat de eindgebruiker altijd rustig blijft en tevreden is met de afhandeling!

# **Overzicht werkervaring**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periode** | **Organisatie** | **Sector** | **Rol** |
| 01-09-2022 – 01-06-2025 | RIVM | Overheidsinstellingen | SelfServicePortal Beheerder (SSP) – RIVM |
| 01-05-2022 – 01-08-2022 | RIVM | Overheidsinstellingen | Support Engineer |
| 01-05-2020 – 01-04-2022 | Taqa | Industrie | Support Engineer/ Werkplekbeheer/ Modern Workplace engineer |
| 01-03-2020 – 01-04-2020 | RDOG Hollands Midden | Gezondheids- en welzijnszorg | Allround Support Engineer/ Werkplekbeheer/ Balie/ MDM |
| 01-04-2019 – 01-02-2020 | Sabbatical |  |  |
| 01-09-2018 – 30-09-2019 | Deltares | Zakelijke dienstverlening | Skilled Servicedesksupport en Applicatie beheer/ Balie |
| 01-09-2016 – 01-08-2018 | Stedin | Industrie | Skilled Servicedesk Support/ Werkplekbeheer en Balie |
| 01-06-2015 – 01-09-2016 | Capgemini | Zakelijke dienstverlening | 2e lijn Servicedesk Support |
| 01-06-2014 – 28-02-2015 | KPN - Call2 | Computerservice- en ict-bedrijven | Skilled Servicedesk Support |
| 01-07-2013 – 01-11-2013 | ROC TOP | Onderwijs | Werkplekbeheer |

# **Opleidingen & Trainingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MBO | MBO ICT niv. 4 ICT-beheerder (BOL) |  01-01-2013 | Behaald |

# **Certificeringen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Richting** | **Status** |
| MS | Infrastructure | AZ-900 |  Behaald |
| MS | Security | SC-900 |  Behaald |
| MS | Modern work | MS-900 |  Behaald |
| MS | Modern work | MD-102 |  Behaald  |
| Algemene werkmethodieken | ITIL V3 |  Behaald  |

**Werkervaring**

|  |  |
| --- | --- |
| **RIVM** | **SelfServicePortal Beheerder (SSP) – RIVM** |
| **Locatie****Periode**01-09-2022 – 01-06-2025**Dienstverband**Detachering | Verantwoordelijk voor de ontwikkeling, uitbreiding en het onderhoud van een nieuw SSP voor het RIVM.Analyseerde het gebruik van het bestaande portaal en ontwikkelde nieuwe functionaliteiten en formulieren.Leidde het ontwerp en de implementatie van het nieuwe portaal, stuurde een team aan en werkte nauw samen met verschillende afdelingen om de gebruikerservaring te verbeteren.Verhoogde het gebruik van het portaal door gerichte communicatie en campagnes na de lancering.Werkzaamheden:• Analyse gebruik SSPUitgevoerd nulmeting op SSP-gebruik en vergeleken met andere kanalen. Dit leidde tot uitbreiding van diensten en betere afstemming op gebruikersbehoeften.• Uitbreiding en verbetering van dienstenNieuwe diensten en formulieren toegevoegd aan het SSP; bestaande content geoptimaliseerd i.s.m. product owners.• Ontwerp en implementatie van formulierenEfficiënte, duidelijke formulieren ontwikkeld voor o.a. aanvragen en meldingen, gericht op 'first time right'-verwerking.• Optimalisatie en nazorgContinu verbeteringen doorgevoerd aan portalfunctionaliteiten, gebruikerscommunicatie opgezet en team aangestuurd voor verdere uitrol.• DocumentbeheerBeheer van documentatie zorgvuldig bijgehouden, zodat alle processen, formulieren en handleidingen up-to-date zijn en voldoen aan de laatste richtlijnen en gebruikersbehoeften.Behaalde Resultaten:• Toename gebruik: Het gebruik van het SSP is gestegen van 10% naar 30%+ van het totaal aantal maandelijkse meldingen (4.000 tot 5.500 per maand), waarbij 30%+ van deze meldingen nu via het SSP wordt ingediend.• Intern communicatiekanaal: SSP wordt nu ook actief ingezet als intern communicatiekanaal voor o.a. storingen en productupdates.• Automatisering en efficiëntie: Door automatisering wordt de afhandeling van meldingen versneld en de workflow-efficiëntie verbeterd. |
| **Technieken** | Technieken: Agile; Scrum;TOPdesk;Teams; Kanban borddesk; Power BI,KPI |

|  |  |
| --- | --- |
| **RIVM** | **Support Engineer** |
| **Locatie****Periode**01-05-2022 – 01-08-2022**Dienstverband**Detachering | Eindgebruikersondersteuning op diverse IT-domeinenVerantwoordelijk voor het bieden van uitgebreide ondersteuning aan eindgebruikers op meerdere locaties, zowel op afstand als op locatie. De ondersteuning richt zich op uiteenlopende IT-onderdelen, waaronder de virtuele werkomgeving (Citrix), Office 365, Windows-besturingssystemen, software- en hardwarecomponenten, netwerkinfrastructuur en algemeen werkplekbeheer.Tot de dagelijkse werkzaamheden behoren het analyseren en oplossen van technische storingen, het begeleiden van gebruikers bij IT-gerelateerde vragen, het uitvoeren van installaties en updates, en het zorgdragen voor een optimaal functionerende digitale werkomgeving. Hierbij staat klantgerichtheid, probleemoplossend vermogen en het waarborgen van continuïteit centraal. |
| **Technieken** | Technieken: Office 2016; Office 365; MS Outlook 2016; Windows 10; (Azure) Active Directory; Intune; Remote Desktop Services; Microsoft OneDrive; Microsoft Endpoint; Microsoft Teams; Microsoft SharePoint; TOPdesk; iOS; Android; System Centre Configuration Manager (SCCM); Uniflow; Multifunctional (MFP); Microsoft Teams; Mobile Device management (MDM); TeamViewer; Logitech Tap; Microsoft Exchange; VoIP; Keepass; Evision; Microsoft Company portal; AutoCad;Adobe Pro; Bluebeam; Configuration Management Database (CMDB); Wireless; MFA; patching; Citrix; Oracle; Canon Printers; Dell; HP; Powershell; Cisco Switches; VPN; ECM (FTP Tool); Bitlocker ( To Go); Byod |

|  |  |
| --- | --- |
| **Taqa** | **Support Engineer/ Werkplekbeheer/ Modern Workplace engineer** |
| **Locatie**Alkmaar**Periode**01-05-2020 – 01-04-2022**Dienstverband**Detachering | Eindgebruikersondersteuning werkplekbeheer (incl. offshore)Verzorgde allround IT-ondersteuning voor eindgebruikers op diverse locaties, waaronder offshore platforms op de Noordzee. Werkzaamheden omvatten het oplossen van 1e- en 2e-lijns incidenten, rechtenbeheer in Active Directory, en het beheren van werkplekken en netwerken.Actief gewerkt met SCCM voor systeembeheer en softwaredistributie, en met ServiceNow, AD en Intune voor het bijhouden van de CMDB en gebruikersbeheer. Daarnaast verantwoordelijk voor het installeren en onderhouden van hardware en netwerkmiddelen zoals desktops, tablets, printers en mobiele devices (Android/iOS).Ook heb ik vergaderruimtes ingericht als moderne werkplekken en tijdelijke werkplekken opgezet voor projectteams en onderzoeken. Voor offshore locaties leverde ik remote support en verzorgde ik de hardwarevoorbereiding en verzending. |
| **Technieken** | Technieken: Office 2016; Office 365; MS Outlook 2016; Windows 7; Windows 10; (Azure) Active Directory; Intune; Remote Desktop Services; Microsoft OneDrive; Microsoft Endpoint; Microsoft Teams; Microsoft SharePoint; ServiceNow; iOS; Android; System Centre Configuration Manager (SCCM); Uniflow; Multifunctional (MFP); Microsoft Teams; Mobile Device management (MDM); TeamViewer; Logitech Tap; Microsoft Exchange; VoIP; Keepass; Evision; Microsoft Company portal; AutoCad;Adobe Pro; Bluebeam; Configuration Management Database (CMDB); Wireless; MFA; patching; Citrix; Oracle; Canon Printers; Dell; Powershell; Cisco Switches; Atex Devices; VPN; ECM (FTP Tool); Bitlocker ( To Go); Byod |

|  |  |
| --- | --- |
| **RDOG Hollands Midden** | **Allround Support Engineer/ Werkplekbeheer/ Balie/ MDM** |
| **Locatie**Leiden**Periode**01-03-2020 – 01-04-2020**Dienstverband**Detachering | Verantwoordelijk voor eindgebruikersondersteuning op het gebied van soft- en hardware, werkplekken en communicatiemiddelen, zoals laptops, Citrix, VoIP en mobiele telefonie. Ik was ook betrokken bij het opzetten van werkplekken en het beschikbaar stellen en instellen van hardware voor extra personeel dat werd ingezet tijdens de Covid-19-crisis. Aangezien veel medewerkers thuiswerkten, leverde ik ook telefonisch support om hen te ondersteunen bij hun IT-vragen. |
| **Technieken** | Technieken: Office 2016; MS Outlook 2016; Office 365; Microsoft OneDrive; Windows 7; Windows 10; Windows Server 2016; Remote Desktop-protocol Microsoft (RDP); Active Directory; Citrix; Citrix receiver; Android; iOS; TOPdesk; Microsoft Teams; VPN; Uniflow; Microsoft Company portal; Bitlocker; MFA: skype for business; VoIP; Mobile Device management (MDM); MFA |

|  |  |
| --- | --- |
| **Sabbatical** |  |
| **Locatie****Periode**01-04-2019 – 01-02-2020**Dienstverband** | In verband met privé omstandigheden |
| **Technieken** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Deltares** | **Skilled Servicedesksupport en Applicatie beheer/ Balie** |
| **Locatie**Delft**Periode**01-09-2018 – 30-09-2019**Dienstverband**Detachering | Verantwoordelijk voor het leveren van 1e en 2e lijns servicedesk support aan Deltares-medewerkers, met focus op applicaties, serverbeheer en Windows beheer. Tijdens de migratie naar Windows 10 bood ik ondersteuning om een soepele overgang te waarborgen. Daarnaast verzorgde ik face-to-face support op het servicepunt om medewerkers snel en efficiënt te helpen met hun IT-vragen. |
| **Technieken** | Technieken: MS Office 2016; MS Outlook 2016; Office 365; Windows 7; Windows 10; Windows Server 2016; Remote Desktop-protocol Microsoft (RDP); Active Directory; TOPdesk; Microsoft Teams; Microsoft Company portal; Bitlocker; MFA; VoIP; Mobile Device management (MDM); VPN; Microsoft Exchange  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Stedin** | **Skilled Servicedesk Support/ Werkplekbeheer en Balie** |
| **Locatie**Rotterdam**Periode**01-09-2016 – 01-08-2018**Dienstverband**Detachering | Verantwoordelijk voor het bieden van 1e lijns servicedesk support aan Stedin-medewerkers, zowel voor applicatievragen als facilitair gerelateerde werkzaamheden. Daarnaast verzorgde ik face-to-face support aan het servicepunt en was ik verantwoordelijk voor het onsite beheer van multifunctionele printers.Verder bood ik inwerkbegeleiding en training aan nieuwe servicedeskmedewerkers om hun efficiëntie en kennis te vergroten. Tot slot was ik verantwoordelijk voor het opstellen van maandelijkse rapportages met betrekking tot Chinese wall security, waarmee ik de naleving van beveiligingsrichtlijnen bewaakte.- Inwerken en training bieden aan nieuwe servicedesk medewerkers;- Verantwoordelijk voor het opstellen van maandelijkse rapportage van Chinese wall security. |
| **Technieken** | Technieken: MS Office 2016; Office 365; Windows 7; Windows 10; Windows Server 2016; Remote Desktop-protocol Microsoft (RDP); Active Directory AD; Microsoft SharePoint; iOS; Android; TOPdesk; TeamViewer; SAP; Lync; IAM; Uniflow; Byod |

|  |  |
| --- | --- |
| **Capgemini** | **2e lijn Servicedesk Support** |
| **Locatie**Utrecht**Periode**01-06-2015 – 01-09-2016**Dienstverband**Detachering | Verantwoordelijk voor 2e lijns technisch servicedesk support voor Stedin- en Eneco-medewerkers, met focus op Windows, kantoorautomatisering en netwerkgerelateerde vraagstukken. Beheren van gebruikersrechten in Directory, evenals het beheren en toekennen van accounts.Ik verwerkte inkomende changes vanuit ITSM en zorgde voor een tijdige uitvoering ervan. Daarnaast bewaakte ik de Servicedesk SLA’s, waaronder het analyseren van inkomende telefoongesprekken en het streven naar 'first-time fix'. Ik organiseerde en leidde stand-up meetings om de voortgang te monitoren en problemen snel te adresseren. Tevens was ik verantwoordelijk voor het beheer en de conversie van zakelijke telefonie-abonnementen naar particuliere abonnementen. |
| **Technieken** | Technieken: MS Office 2013;MS Office 2016; Office 365; Windows 7; Windows 10; Windows Server 2012,Windows Server 2016; Remote Desktop-protocol Microsoft (RDP); Active Directory; Microsoft OneDrive; Citrix; ITSM; TeamViewer; Lync; App-V; VPN; Microsoft Exchange; Bitlocker |

|  |  |
| --- | --- |
| **KPN - Call2** | **Skilled Servicedesk Support** |
| **Locatie**Zoetermeer**Periode**01-06-2014 – 28-02-2015**Dienstverband**Detachering | Verantwoordelijk voor het bieden van 1e en 2e lijns servicedesk support aan diverse bedrijven, waaronder KPN (Call2 en Klasse Contact), RIVM, KNMI en de Utrecht Jaarbeurs. Mijn ondersteuning richtte zich op Windows-omgevingen en Office 365.Daarnaast beheerde ik de samenwerking met third-party suppliers voor applicaties en hardware en bood ik migratieondersteuning voor de overgang naar Windows 8.1. Ik verzorgde face-to-face support op het servicepunt en was verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de Modern Workplace-omgeving voor zakelijke klanten van KPN. Gedurende verschillende periodes leverde ik ook migratieondersteuning op meerdere UWV-locaties verspreid over heel Nederland. |
| **Technieken** |  Technieken: MS Office 2010;MS Office 2013; office 365; Windows XP; Windows 7; windows 8.1; Windows Server 2012; Remote Desktop-protocol Microsoft (RDP); Active Directory; Microsoft OneDrive; Citrix ; System Center Configuration Manager (SCCM); TOPdesk; TeamViewer; Lotus Notes; iOS; Skype; Lync; Byod |

|  |  |
| --- | --- |
| **ROC TOP** | **Werkplekbeheer** |
| **Locatie**Amsterdam**Periode**01-07-2013 – 01-11-2013**Dienstverband**Werving en Selectie | Verantwoordelijk voor het aansturen en begeleiden van twee collega’s binnen het team. Daarnaast verantwoordelijk voor het op- en afbouwen van de netwerkstructuur en werkplekken op schoollocaties. Tijdens de migratie van een Novell-omgeving naar Windows 7 verzorgde ik zowel technische ondersteuning als eindgebruikersondersteuning om een soepele overgang te garanderen. |
| **Technieken** | Technieken: Novell; Windows Xp: windows 7; TeamViewer; digibord; patching; Switches; Active Directory AD; Remote Desktop Services; Remote Desktop-protocol Microsoft (RDP); skype; Microsoft OneDrive; cisco routers; uniflow |