# **Personalia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Roepnaam** | Floyd | **Aantal uur per week** | 40 |
| **Woonplaats** | Almere/Utrecht | **Beschikbaar per** | 1-6 |
| **Nationaliteit** | Nederlandse | **Vervoer** | Auto |
| **Geboortejaar** | 19-04-1986 | **Opleidingsniveau** | MBO |
| **Functie** | ICT Support Engineer | **Contractvorm** | Detachering/Detavast |

# **Persoonsprofiel**

Mijn naam is Floyd, ik ben 38 jaar oud. Gedurende mijn carrière van 7 jaar heb ik gewerkt met een breed scala aan technieken, waaronder Citrix, Office 365, Active Directory, Windows 10/11, Azure AD, ServiceNow en Topdesk. Ik ben van nature nieuwsgierig en leergierig, en mijn achtergrond is rijk aan waardevolle levenservaring.

Mijn karakter kenmerkt zich door behulpzaamheid en het vermogen om technische taal duidelijk te verwoorden in begrijpelijke, alledaagse termen. Dit stelt mij in staat om complexe technische concepten toegankelijk te maken voor iedereen. Ik ben vastbesloten om mijn ontwikkeling in de ICT naar het volgende niveau te brengen.

# **Overzicht werkervaring**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Periode** | **Organisatie** | **Rol** |
| 01-07-2023 – 30-06-2025 | Enexis | IT Support Specialist |
| 01-02-2022 – 30-06-2023 | Riwis Zorg Welzijn | IT Support Specialist |
| 01-01-2022 – 31-10-2022 | Mentaal Beter | IT Support Specialist |
| 01-08-2019 – 31-01-2021 | Sanquin | ICT Servicedesk medewerker |
| 01-02-2019 – 01-08-2019 | Marqt B.V. - Amsterdam | Support Engineer |
| 01-12-2017 – 01-02-2019 | Rijkswaterstaat- InWork Capgemini, Utrecht | Support Engineer |

# **Opleidingen & Trainingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MBO | MBO Algemeen MBO Overig | 01-07-1999 30-09-1999 | Behaald |

# **Certificeringen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| MS900 |  |  | Behaald |
| MD-102 | Microsoft | Zomer 2025 | Bezig |

# **Werkervaring**

|  |  |
| --- | --- |
| **Enexis** | **IT Support Specialist** |
| **Locatie**  Zwolle | Taken en verantwoordelijkheden - Aannemen van incidenten per telefoon en e-mail volgens de ITIL-methodiek;  - Het analyseren, registreren, monitoren, oplossen en eventueel escaleren van incidenten in support tool;  - Ondersteunen en begeleiden van eindgebruikers;  - In teamverband werken, onderling goede afspraken maken en taken verdelen;  - Accountbeheer Active Directory; rechten toekennen, gebruikers aanmaken, wachtwoorden wijzigen;  - Bijdragen aan het behalen van SLA's van de Servicedesk;  - Schrijven van handleidingen voor bepaalde processen;  - Installeren/inspoelen, configureren en plaatsen van werkstations, en/of andere hardware;  - Repareren en vervangen van diverse hardware;  - On-site support bieden aan eindgebruikers met betrekking tot hard- en software; |
| **Periode**  01-07-2023 – 30-06-2025 |
| **Dienstverband**  YoungOrange |
| **Technieken** | Citrix, Windows 11, office365, Active Directory, ServiceNow, Android devices. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Riwis Zorg Welzijn** | **IT Support Specialist** |
| **Locatie** | Taken en verantwoordelijkheden - Migraties moeten uitvoeren van Citrix naar Windows 10;  - Aannemen van incidenten per telefoon en e-mail volgens de ITIL-methodiek;  - Het analyseren, registreren, monitoren, oplossen en eventueel escaleren van incidenten in support tool;  - Ondersteunen en begeleiden van eindgebruikers;  - In teamverband werken, onderling goede afspraken maken en taken verdelen;  - Accountbeheer Active Directory; rechten toekennen, gebruikers aanmaken, wachtwoorden wijzigen;  - Ondersteunen van netwerk- en systeembeheerders in 2e lijns werkzaamheden;  - Bijdragen aan het behalen van SLA's van de Servicedesk;  - Schrijven van handleidingen voor bepaalde processen;  - Nieuwe medewerkers inwerken en begeleiden;  - Installeren/inspoelen, configureren en plaatsen van werkstations, en/of andere hardware;  - Repareren en vervangen van diverse hardware;  - On-site support bieden aan eindgebruikers met betrekking tot hard- en software;  - Goede banen leiden van werkplek migraties, begeleiden van de medewerkers en contactpunt voor de klant;  - Naar verschillende locaties rijden om hier problemen op te lossen m.b.t. hard- en software; |
| **Periode**  01-02-2022 – 30-06-2023 |
| **Dienstverband**  Detachering elders |
| **Technieken** | Windows 11, office365, Active Directory, ServiceNow, Android devices, afas |

|  |  |
| --- | --- |
| **Mentaal Beter** | **IT Support Specialist** |
| **Locatie** | Taken en werkzaamheden - Ondersteunen en begeleiden van eindgebruikers;  - In teamverband werken, onderling goede afspraken maken en taken verdelen;  - Accountbeheer Active Directory; rechten toekennen, gebruikers aanmaken, wachtwoorden wijzigen;  - Ondersteunen van netwerk- en systeembeheerders in 2e lijns werkzaamheden;  - Verrichten van diverse administratieve zaken;  - Nieuwe medewerkers inwerken en begeleiden;  - Installeren/inspoelen, configureren en plaatsen van werkstations, en/of andere hardware;  - Repareren en vervangen van diverse hardware;  - On-site support bieden aan eindgebruikers met betrekking tot hard- en software;  - Goede banen leiden van werkplek migraties, begeleiden van de medewerkers en contactpunt voor de klant; |
| **Periode**  01-01-2022 – 31-10-2022 |
| **Dienstverband**  Detachering elders |
| **Technieken** | Citrix, Windows 11, office365, Active Directory, Topdesk, Android devices, |

|  |  |
| --- | --- |
| **Sanquin** | **ICT Servicedesk medewerker** |
| **Locatie** | Taken en werkzaamheden - Het analyseren, registreren, monitoren, oplossen en eventueel escaleren van incidenten in support tool;  - Ondersteunen en begeleiden van eindgebruikers;  - In teamverband werken, onderling goede afspraken maken en taken verdelen;  - Accountbeheer Active Directory; rechten toekennen, gebruikers aanmaken, wachtwoorden wijzigen;  - Mailboxen aanmaken;  - Optimaliseren en professionaliseren van Servicedesk;  - Verrichten van diverse administratieve zaken;  - Bijdragen aan het behalen van SLA's van de Servicedesk;  - Schrijven van handleidingen voor bepaalde processen;  - Nieuwe medewerkers inwerken en begleiden;  - On-site support bieden aan eindgebruikers met betrekking tot hard- en software; |
| **Periode**  01-08-2019 – 31-01-2021 |
| **Dienstverband**  Detachering elders |
| **Technieken** | Citrix, Windows 10, office365, Active Directory, ServiceNow, Android devices. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Marqt B.V.** | **Support Engineer** |
| **Locatie**  Amsterdam | Taken en werkzaamheden - Aannemen van incidenten per telefoon en e-mail volgens de ITIL-methodiek;  - Het analyseren, registreren, monitoren, oplossen en eventueel escaleren van incidenten in support tool;  - Ondersteunen en begeleiden van eindgebruikers;  - In teamverband werken, onderling goede afspraken maken en taken verdelen;  - Accountbeheer Active Directory; rechten toekennen, gebruikers aanmaken, wachtwoorden wijzigen;  - Mailboxen aanmaken;  - Optimaliseren en professionaliseren van Servicedesk;  - Ondersteunen van netwerk- en systeembeheerders in 2e lijns werkzaamheden;  - Verrichten van diverse administratieve zaken;  - Schrijven van handleidingen voor bepaalde processen;  - Nieuwe medewerkers inwerken en begleiden;  - Installeren/inspoelen, configureren en plaatsen van werkstations, en/of andere hardware;  - Repareren en vervangen van diverse hardware;  - On-site support bieden aan eindgebruikers met betrekking tot hard- en software;  - Goede banen leiden van werkplek migraties, begeleiden van de medewerkers en contactpunt voor de klant;  - Naar verschillende locaties rijden om hier problemen op te lossen m.b.t. hard- en software;  - Telefonische en remote ondersteuning bieden aan het buitenland; |
| **Periode**  01-02-2019 – 01-08-2019 |
| **Dienstverband**  Detachering elders |
| **Technieken** | Windows 10, office365, Active Directory, Topdesk, Android devices. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rijkswaterstaat** | **Support Engineer** |
| **Locatie**  Utrecht | Taken en werkzaamheden - Aannemen van incidenten per telefoon en e-mail volgens de ITIL-methodiek;  - Ondersteunen en begeleiden van eindgebruikers;  - In teamverband werken, onderling goede afspraken maken en taken verdelen;  - Mailboxen aanmaken;  - Bijdragen aan het behalen van SLA's van de Servicedesk;  - Nieuwe medewerkers inwerken en begleiden;  - Goede banen leiden van werkplek migraties, begeleiden van de medewerkers en contactpunt voor de klant;  - Telefonische en remote ondersteuning bieden aan het buitenland;  - Aannemen van incidenten per telefoon en e-mail volgens de ITIL-methodiek;  - Het analyseren, registreren, monitoren, oplossen en eventueel escaleren van incidenten in support tool;  - Ondersteunen en begeleiden van eindgebruikers;  - In teamverband werken, onderling goede afspraken maken en taken verdelen;  - Mailboxen aanmaken;  - Optimaliseren en professionaliseren van Servicedesk;  - Ondersteunen van netwerk- en systeembeheerders in 2e lijns werkzaamheden;  - Verrichten van diverse administratieve zaken;  - Bijdragen aan het behalen van SLA's van de Servicedesk;  - Schrijven van handleidingen voor bepaalde processen;  - Installeren/inspoelen, configureren en plaatsen van werkstations, en/of andere hardware;  - Repareren en vervangen van diverse hardware;  - On-site support bieden aan eindgebruikers met betrekking tot hard- en software;  - Goede banen leiden van werkplek migraties, begeleiden van de medewerkers en contactpunt voor de klant;  - Naar verschillende locaties rijden om hier problemen op te lossen m.b.t. hard- en software;  - Telefonische en remote ondersteuning bieden aan het buitenland; |
| **Periode**  01-12-2017 – 01-02-2019 |
| **Dienstverband**  Detachering elders |
| **Technieken** | Citrix, Windows 11, office365, Active Directory, Topdesk, Android devices. |