# **Personalia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Roepnaam** | Tyler | **Aantal uur per week** | 40 |
| **Woonplaats** | Lelystad | **Beschikbaar per** | Direct |
| **Nationaliteit** | Nederlandse | **Vervoer** | Auto |
| **Geboortejaar** | 1995 | **Werkervaring sinds** | 2024 |
| **Functie** | Junior Skilled Servicedeskmedewerker | **Contractvorm** | In dienst bij YO |

# **Persoonsprofiel**

Mijn naam is Tyler, 30 jaar uit Lelystad en woon daar samen met mijn ouders, broertje en zusje. Naast mijn werk en studie ben ik veel bezig met fitness: ik train zo’n vier à vijf dagen per week. Sport is altijd een belangrijk onderdeel van mijn leven geweest, ik heb daarvoor ook verschillende sporten beoefend. In mijn vrije tijd werk ik aan mijn eigen business, waarin ik mensen help met innerlijke groei, mindset en zelfontwikkeling. Iets waar ik zelf ook dagelijks in investeer.

Op dit moment ben ik bijna klaar met mijn opleiding Cyber Security aan de NOVI Hogeschool. Voordat ik de overstap maakte naar de IT-sector, heb ik verschillende werkervaringen opgedaan in onder andere de horeca, retail en bij een autodealer tijdens mijn stage. Toch merkte ik dat dit niet de juiste richting voor mij was. Ik heb toen bewust gekozen om me om te scholen naar IT, omdat ik altijd al technisch aangelegd was. Ik was thuis degene die alles regelde als de wifi het niet deed, als er problemen waren met de VPN of als er telefoons en laptops geïnstalleerd moesten worden. Die technische kant lag mij gewoon van nature.

Momenteel werk ik bij de Salta Groep als Junior Skilled Servicedeskmedewerker. Mijn taken daar bestaan onder andere uit:

- Het behandelen van supporttickets (voornamelijk eerste- en soms tweedelijns incidenten)
- Telefonische support bieden aan eindgebruikers
- Ondersteuning bieden via een fysieke servicedesk
- Werkplekbeheer uitvoeren op kantoor en externe locaties
- Reparatie en vervanging van hardware zoals laptops, pc’s en telefoons
- Het inspoelen en voorbereiden van werkplekapparatuur

Hoewel ik daar veel geleerd heb, merk ik dat ik toe ben aan een nieuwe uitdaging waarin ik meer voldoening en groei ervaar. Voor mij is het belangrijk om in een innovatieve omgeving te werken waar persoonlijke ontwikkeling centraal staat. Dat sluit ook aan bij mijn visie in mijn eigen business: ik geloof erin dat innerlijke groei direct reflecteert op je prestaties, zowel privé als zakelijk. Wanneer het mentaal en fysiek goed met mij gaat, zie ik dat ook terug in mijn werk en in hoe ik anderen kan inspireren.

Mijn uiteindelijke doel is om mezelf zó te ontwikkelen dat ik in de toekomst een team kan aansturen en anderen kan meenemen in die groei. Maar om daar te komen geloof ik in het principe: lead by example. Daarom zoek ik een werkomgeving waarin ik mag leren, fouten mag maken, mag reflecteren en continu mag verbeteren. Ik wil mijn skills aanscherpen en van echte waarde zijn als professional, maar ook als mens. Daarnaast lees ik graag boeken over zelfontwikkeling en heb ik een passie voor fotografie en creatieve expressie.

# **Overzicht werkervaring**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Periode** | **Organisatie** | **Sector** | **Rol** |
| 01-06-2024 – 31-05-2025 | Salta Group | Computerservice- en ict-bedrijven | Junior Skilled Servicedeskmedewerler |
| 04-03-2024 – 31-05-2024 | SkillsTown | Onderwijs | Content Data Specialist bij SkillsTown |

# **Opleidingen & Trainingen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Richting** | **Periode** | **Status** |
| HBO |  Cyber Security | 10-05-2023 31-08-2025 | Verwacht te behalen: juli 2025 |

# **Werkervaring**

|  |  |
| --- | --- |
| **Saltagroup** | **Junior Skilled Servicedeskmedewerler** |
| **Locatie**Hilversum**Periode**01-06-2024 – 31-05-2025**Dienstverband**Vast | **Introductie**Als servicedeskmedewerker ben ik verantwoordelijk voor het ondersteunen van eindgebruikers binnen de organisatie én op externe locaties. Ik zorg ervoor dat incidenten snel worden opgepakt, werkplekken gebruiksklaar zijn, en gebruikers effectief geholpen worden bij IT-gerelateerde problemen. Ik werk met diverse systemen zoals Active Directory, Intune, Exchange en ManageEngine.**Taken en verantwoordelijkheden:** • Registreren en afhandelen van supportverzoeken (voornamelijk 1e-lijns en incidenteel 2e-lijns);• Telefonisch en op locatie technische ondersteuning bieden bij IT-storingen en gebruikersvragen;• Face-to-face support leveren via de fysieke servicedesk op het hoofdkantoor;• Beheer van werkplekken, zowel intern als op externe vestigingen (installatie, updates, configuratie);• Diagnose stellen bij hardware-issues en uitvoeren van reparaties of vervanging van apparatuur zoals laptops, desktops en smartphones;• Voorbereiden, configureren en uitrollen van IT-apparatuur, inclusief imaging van laptops en het instellen van mobiele devices;• Ondersteunen bij het beheer van gebruikersaccounts, wachtwoorden en toegangsrechten in systemen zoals AD en Office365;• Documenteren van werkinstructies en standaardprocedures om kennis te borgen binnen het team. |

|  |  |
| --- | --- |
| **SkillsTown/Salta Group** | **Content Data Specialist** |
| **Locatie**Hilversum**Periode**04-03-2024 – 31-05-2024**Dienstverband**Vast | **Introductie**In deze administratieve rol was ik verantwoordelijk voor het toegankelijk maken van digitale content voor mensen met een visuele of auditieve beperking. Samen met een team werkte ik aan het verwerken en omzetten van informatie naar toegankelijke formats met behulp van een interne tool genaamd Create. Nauwkeurigheid, consistentie en oog voor detail stonden hierbij centraal.**Taken en verantwoordelijkheden:**• Invoeren, controleren en verwerken van data binnen het contentmanagementsysteem (Create);• Omzetten van bestaande content naar formats die begrijpelijk zijn voor blinde en dove gebruikers;• Zorgen voor hoge kwaliteit en consistentie in data-output door nauwkeurig te werken;• Signaleren en verbeteren van onvolledige of foutieve gegevens• Samenwerken met een team van ongeveer 10 collega’s om projectdeadlines te halen;• Snel leren en toepassen van nieuwe tools en processen tijdens het werk (on the job training). |