

PROFIELSCHETS

Hicham

PERSONALIA

- Voorletter(s)** : H.
- Roepnaam** : Hicham
- Geboortedatum** : 16-12-1992
- Nationaliteit** : Nederlandse
- Burgerlijke staat** : Gehuwd
- Functie** : Support engineer
- Woonplaats** : Leerdam
- Rijbewijs** : Ja
- Talenkennis** : Engels , Nederlands
- Vrijtijdsbesteding** : Muziek, sporten en sleutelen aan computers.
- Persoonsbeschrijving** : Hicham is een enthousiaste en communicatief vaardige collega. Na zijn ICT opleiding heeft hij de opleiding Marketing en Communicatie gedaan. Deze heeft hij beide succesvol afgerond. Kernwoorden voor Hicham zijn: positief, leergierig en gemotiveerd.

Contactpersoon:

Sanderijn Pastors
Accountmanager
035-5392233

HICHAM

OPLEIDING EN TRAININGEN

Opleidingsnaam/Cursusnaam

MBO Sprint ROC Midden Nederland, Marketing en
Communicatie, Niveau 4

MBO Medewerker Beheer ICT, Niveau 3

Periode

2016 - 2018

2013 - 2015

Diploma / certificaat

Diploma gehaald

Diploma gehaald

HICHAM

PROJECTERVARING (relevant ICT)

- Opdrachtgever** : **WZH**
- Periode** : 12-2021 - 04-2022
- Functie** : Servicedesk medewerker
- Werkzaamheden** :
 - Het aannemen, registreren en oplossen van 1e en 2e lijns incidenten op de servicedesk
 - Tickets aanmaken en verwerken die open staan
 - Uitvoeren van diverse taken binnen Active Directory, denk hierbij aan het toekennen van rechten, mailboxen en doorvoeren van wijzigingen
 - Uitgeven van laptops en telefoons
 - Sommige tickets kunnen niet direct worden opgelost (remote) hiervoor dient een afspraak ingepland te worden om bij de gebruiker face to face langs te gaan
 - Werkplekbeheer ondersteuning bieden waar nodig
- Opdrachtgever** : **Bol.com**
- Periode** : 08-2019 - 11-2021
- Functie** : Support Klantenservice
- Werkzaamheden** :
 - Telefoon aannemen
 - Contact via de mail en chat onderhouden
 - Uitzoeken van problemen
 - Problemen doorzetten naar de juiste afdeling
 - Het inplannen voor vergaderingen
 - Rapporteren van bijzonderheden
 - Registreren van gewijzigde of nieuwe klantgegevens
- Opdrachtgever** : **ElkWelzijn**
- Periode** : 04-2018 - 07-2019
- Functie** : Support Engineer
- Werkzaamheden** :
 - Fungeren als vraagbaken voor de afdeling en voor de teamleider Servicedesk;
 - Eerste aanspreekpunt externe partners;
 - Netwerkbeheer, het leggen van kabels en zorgen dat het werkt na behoren;
 - Werkplekbeheer ondersteuning bieden wanneer nodig. Sommige tickets kunnen niet direct worden opgelost (remote). Ik maakte hiervoor een afspraak om bij de gebruiker face to face langs te gaan;
 - Uitleg bieden over bepaalde software en/of hoe een projectiescherm/smartboard werkt;
 - Werkplekstations inrichten in buurtlocaties voor jongeren en ouderen
 - Werkzaam met Windows 7 en Windows 10

HICHAM

- Opdrachtgever** : **Via Nova College**
- Periode** : 05-2014 - 11-2015
- Functie** : Support Engineer
- Werkzaamheden** :
- Het aannemen, registreren en oplossen van 1e en 2e lijns incidenten op de servicedesk;
 - Per mail en telefonische ondersteuning bieden aan klanten vanaf de servicedesk;
 - Het registreren van incidenten en de voortgang hiervan bewaken;
 - Het bewaken van de openstaande tickets;
 - Werkplekbeheer ondersteuning bieden waar nodig.
 - Sommige tickets kunnen niet direct worden opgelost (remote) hiervoor dient een afspraak ingepland te worden om bij de gebruiker face to face langs te gaan;
 - Uitvoeren van diverse taken binnen Active Directory, denk hierbij aan het toekennen van rechten, mailboxen en doorvoeren van wijzigingen;
 - Zowel software als hardware problemen oplossen voor de collega's en scholieren;
 - Examen lokalen klaarzetten met werklocaties;
 - Werkzaam met Windows 7 en server 2012R