

PROFIELSCHETS

Rafiël

PERSONALIA

- Voorletter(s)** : R.R.
Roepnaam : Rafiël
Geboortedatum : 17-07-1991
Nationaliteit : Nederlandse
Burgerlijke staat : Ongehuwd
Functie : Servicedeskmedewerker
Woonplaats : Amsterdam
Rijbewijs : Ja
Talenkennis : Nederlands , Engels
Vrijtijdsbesteding : Reizen, sporten, films kijken en fotograferen
Persoonsbeschrijving : Rafiël is een zeer beleefde junior supportengineer. Zijn passie haalt hij uit het helpen van klanten en zorgen dat ze er een tevreden gevoel aan over houden. Momenteel is hij bezig met studeren voor zijn ITIL certificaat.

Contactpersoon:

Luuk Smits
Medewerker sales
035-5392233
0622967203

RAFIËL

OPLEIDING EN TRAININGEN

Opleidingsnaam/Cursusnaam

MBO Medewerker Beheer ICT, Niveau 4
MBO Medewerker Beheer ICT, Niveau 3

Periode

2010 - 2012
2008 - 2010

Diploma / certificaat

RAFIËL

PROJECTERVARING (relevant ICT)

- Opdrachtgever** : **Tourism Group International**
- Periode** : 05-2018 - 05-2019
- Functie** : Servicedesk / werkplekbeheer
- Werkzaamheden** : Ondersteuning bieden aan gebruikers op kantoor, winkels en horeca.
- Aannemen van binnenkomende calls, incidenten behandelen registreren in Topdesk.
 - Escaleren naar derde partijen van bepaalde applicaties.
 - Telefonisch remote met Teamviewer, onsite ondersteunen van gebruikers op het gebied van hard- en software, Windows 10, MS Office 2012, Office 365. PC's, laptops, mobiele telefoons (Apple iPhone), handscanners (Newland/Panasonic Android), POS-systemen en randapparatuur, Printers.
 - Beheer mobiele telefoons en simkaarten: Vodafone Mobile Device Management.
 - Werkplekken koppelen aan netwerk printers (Ricoh)
 - Usermanagement in Active Directory en Exchange, gebruiker accounts aanmaken, rechten geven, uitschakelen.
 - Aanschaf/huur van IT-apparatuur.
 - Werkplekken opzetten voor kantoor medewerkers.
 - POS-systemen en randapparatuur configureren en plaatsen voor gebruik in winkels.
- Besturingssystemen: Windows 7 & 10
Software: Topdesk, MS Office 2012, Exchange, MX-relay, Teamviewer, iOS, Android
Hardware: Desktops, laptops, netwerkprinters, smartphones, Airtame (screen over IP)
- Opdrachtgever** : **Vodafone Ziggo**
- Periode** : 08-2017 - 04-2018
- Functie** : Telecom technician monteur
- Werkzaamheden** : (Technische) ondersteuning voor de klant bij vragen, wensen, problemen, storingen en verbeter punten signaleren die diensten afnemen van Ziggo. Installeren nieuwe apparatuur (modem, accesspoints, mediabox) en kabels aanleggen/vervangen. Verrichten van technische onderhoud aan Ziggo netwerkinfrastructuur.
- Ziggo HFC certificaat en VCA diploma behaald
- Storingen opsporen in COAX netwerk door middel van meet apparatuur.
 - Wifi uitmeten.
 - Ziggo randapparatuur en bekabeling vervangen/aanleggen.
 - Wijk centrales onderhouden.

RAFIËL

- Opdrachtgever** : **Dienstverlening Openbaar Ministerie (stage)**
- Periode** : 08-2011 - 02-2012
- Functie** : 1e lijns servicedesk medewerker
- Werkzaamheden** : Telefonisch ondersteuning bieden aan gebruikers voor vragen en het oplossen van incidenten en/of storingen.
- Telefonisch remote via Citrix.
 - Registeren incidenten en/of storingen en escaleren naar 2e en 3e lijns.
 - Gebruiker accounts paswoord reset.
 - Ondersteuning op MS Office.
- Opdrachtgever** : **PC Dokter (stage)**
- Periode** : 01-2010 - 03-2010
- Functie** : Verkoop medewerker / PC bouwer
- Werkzaamheden** : Verkopen van PC, randapparatuur en software. Computers bouwen voor klant met gewenste specificaties.
- Adviseren en verkoop van (rand) apparatuur aan de klant.
 - Bouwen van PC's (samenstellen van componenten, zoals moederbord, videokaart, hardeschijf, ram geheugen, koeling).