

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 Support Engineer en probeert bij alles wat hij doet het hoogst haalbare resultaat te behalen. Wanneer dit niet lukt zoekt hij naar de eventuele oorzaak zodat hij het een volgende keer kan verbeteren. Hij haalt veel voldoening uit het helpen van gebruikers en vind het fijn als hij iets kan betekenen voor een ander.

Contactpersoon:

Luuk Smits
Medewerker sales
035-5392233
0622967203

RAFIEL

OPLEIDING EN TRAININGEN

Opleidingsnaam/Cursusnaam

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

Periode

2010 - 2012
2008 - 2010

Diploma / certificaat

Diploma gehaald
Diploma gehaald

RAFIEL

PROJECTERVARING (relevant ICT)

Opdrachtgever	:	Omring
Periode	:	06-2019 - 12-2020
Functie	:	Helpdesk medewerker
Werkzaamheden	:	<ul style="list-style-type: none">• Het aanmaken van nieuwe medewerkers binnen de organisatie in Active Directory. Hierbij volgens de richtlijnen van het bedrijf rechten toegepast via Office365 Beheer en software waar het bedrijf mee werkt.• Werkplek beheer op woonzorglocaties van het bedrijf. Hierbij ondersteuning geboden aan medewerkers, nieuwe werkplekken gerealiseerd, nieuwe medewerkers instructie gegeven middels presentaties.• Het ondersteunen van 1e lijns servicedesk medewerkers.• Digitale transitie werkzaamheden:• Instructies gegeven middels een presentatie voor de nieuwe digitale werkplek die het bedrijf onderging.• Wifi controle op woonzorglocaties van het bedrijf.• Werkplek beheer op woonzorglocaties van het bedrijf.• Installatie van iPhones, iPads, Surfaces, Laptops, Desktops• Training op locatie aanbieden met betrekking tot de digitale werkplek binnen het bedrijf.

RAFIEL

Opdrachtgever	:	Tourism Group International
Periode	:	05-2018 - 05-2019
Functie	:	Servicedesk / werkplekbeheer
Werkzaamheden	:	Ondersteuning bieden aan gebruikers op kantoor, winkels en horeca. <ul style="list-style-type: none">• 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, Office 365, 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, accespoints, mediabox) en kabels aanleggen/vervangen. Verrichten van technische onderhoud aan Ziggo netwerkinfrastructuur. Ziggo HFC certificaat en VCA diploma behaald <ul style="list-style-type: none">- Storingen opsporen in COAX netwerk door middel van meet apparatuur.- Wifi uitmeten.- Ziggo randapparatuur en bekabeling vervangen/aanleggen.- Wijk centrales onderhouden.

RAFIEL

- Opdrachtgever** : **Allinq (KPN)**
Periode : 03-2017 - 08-2017
Functie : Telecom monteur
Werkzaamheden : Installaties verrichten bij consumenten die diensten willen afnemen van KPN. Bij kabelverdelers en hoofdverdelers verbindingen aanleggen, zodat de consumenten gebruik kunnen maken van de diensten.
- Opdrachtgever** : **Call2 (Geld Service Nederland)**
Periode : 09-2016 - 02-2017
Functie : Servicedesk medewerker
Werkzaamheden : 1e lijns support voor geldautomaten van de Rabobank, beheer uitvoeren via een netwerk applicatie. Na analyse calls uitzetten naar oplos partijen. Bewaken van incident control proces en pro actief acteren op escalaties. Facility Management: Beheren en oplossingen voor apparatuur en toegang van beveiligde ruimtes.
- 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).