

PROFIELSCHETS

Ray

PERSONALIA

- Voorletter(s)** : R.H.
Roepnaam : Ray
Geboortedatum : 03-01-1982
Nationaliteit : Nederlandse
Burgerlijke staat : Gehuwd
Functie : Werkplekbeheerder
Woonplaats : Zutphen
Rijbewijs : Ja
Talenkennis : Nederlands , Engels
Vrijtijdsbesteding : Muziek en sleutelen aan auto's.
Persoonsbeschrijving : Ray is erg gedreven in de werkzaamheden die hij uitvoert en staat bekend als iemand die positief in het leven staat. Hij heeft een hoog energieniveau en werkt graag samen met ambitieuze collega's om een optimaal resultaat te bereiken. Daarnaast heeft hij veel ervaring opgedaan als Servicedesk medewerker en Werkplekbeheerder bij diverse soorten organisaties. Ray is MCSA gecertificeerd.

Contactpersoon:

Pascal van Borssum Waalkes

035-5392233

RAY

OPLEIDING EN TRAININGEN

Opleidingsnaam/Cursusnaam

70-680: TS: Windows 7, Configuring
70-412: Configuring Advanced Windows Server 2012 Services
70-411: Administering Windows Server 2012
TOPdesk 5 Incidentbeheer / Wijzigingsbeheer
Inzicht in invloed (Communicatieve vaardigheden)
MCSA 2003
MCDST
ITIL® Foundation
MBO Medewerker Beheer ICT, Niveau 4
MAVO

Periode

2013 - 2013
2013 - 2013
2013 - 2013
- 2013
2010 - 2010
2009 - 2009
2007 - 2007
2006 - 2006
1999 - 2003
1996 - 1999

Diploma / certificaat

Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Diploma
Diploma

RAY

PROJECTERVARING (relevant ICT)

Opdrachtgever	:	Sensire
Periode	:	09-2020 - heden
Functie	:	Projectgroep - 2e lijns support Google
Werkzaamheden	:	Ik ben opgenomen in de Projectgroep voor de migratie van de oude omgeving Windows in Citrix naar de Google Workspace omgeving. Ook liep er een project voor de overname van een andere organisatie door Sensire. Die ook van een Citrix omgeving overgaan (gaande op moment van schrijven). Bij beide projecten wordt van mij verwacht mee te denken in hoe ICT Support in te richten na de overname en hiervan opzetten te maken en veranderingen in de Support organisatie te documenteren.

Voor de medewerkers die net zijn overgenomen en overgaan naar de nieuwe omgeving worden Webinars gegeven. Hierbij ben ik 2e trainer

Ik ben ook de 2e lijn Support voor alle Google aangelegenheden. Vragen, incidenten en wijzigingen.

Werkzaamheden houden oa. de volgende zaken in:

- *Datamigratie doen van oude omgeving naar nieuwe en indelen in de, door mij aangemaakte, Google Drives
- *Shared Drives aanmaken (op aanvraag basis)
- *Groups aanmaken
- *Machtigingen toekennen hiervoor (we maken mensen lid van Groups, Groups zijn lid van Shared Drives om de juiste machtigingen toe te kennen en dit in overzicht en beheer te houden)
- *Aanmaken gedeelde mailboxen en hiervoor rechten toekennen/intrekken
- *GAM script (om met commando's in het Terminal wijzigingen in de Google omgeving uit te voeren)
- *Alle incidenten en vragen die de Support desk niet kan beantwoorden
- *Support desk opleiden/wegwijs maken in de Google omgeving aangezien het ook voor hun nieuw is
- *Handleidingen maken voor Support
- *Handleidingen maken voor eindgebruikers

Ervaring in de Google Workspace apps:

- *Google Admin
- *Google Mail
- *Google Drive
- *Google Agenda
- *Google Docs
- *Google Spreadsheets
- *Google Presentaties
- *Google Sites
- *Google Contactpersonen
- *Google Meet

RAY

- Opdrachtgever** : **VGZ**
- Periode** : 04-2020 - 08-2020
- Functie** : Servicedeskmedewerker
- Werkzaamheden** : Eerstelijns servicedesk werkzaamheden. Voornamelijk allerlei accountgerelateerde zaken. Accounts van oa. Active Directory, CoBrowser, OHI-BO, KBA, RSA sms tokens.
-
- Opdrachtgever** : **Danone**
- Periode** : 02-2016 - 02-2020
- Functie** : Werkplekbeheerder
- Werkzaamheden** :
 - Het oplossen van tweedelijns incidenten, remote/onsite support conform ITIL
 - Active Directory beheer
 - Het uitvoeren van data restore verzoeken
 - De uitgifte van IT hardware en telefonie
 - Het uitvoeren van software installaties/deinstallaties
 - Installatie en configuratie van clients en netwerkprinters
 - Patchen netwerkaansluitingen
 - Cisco video conference support
 - CMDB mutaties
 - Handleidingen en documentatie schrijven
- Kernwoorden opdracht: Windows 10, Windows Server 2012, MS Office 365, OneDrive, Active Directory, BMC Clio Servicedesk, Outlook, Altiris, Junos Pulse VPN, MDM Airwatch, Bomgar.
-
- Opdrachtgever** : **Danone BV**
- Periode** : 01-2016 - 01-2016
- Functie** : iPhone migration project
- Werkzaamheden** :
 - Migrating 120 users from their current phone to iPhone 6
 - Planning
-
- Opdrachtgever** : **Nutricia Research**
- Periode** : 11-2015 - 12-2015
- Functie** : On Site Support medewerker
- Werkzaamheden** :
 - 2e lijns support
 - contact met externe partijen
 - repareren laptops en telefoons
 - uitrollen, klaarmaken en uitleveren laptops en toebehoren
 - Plaatsen en vervangen werkplek toebehoren
 - Het beheren van de Active Directory
 - Het onderhouden van de CMDB
 - Zelfstandig draaien van de ICT servicebalie

RAY

Opdrachtgever : **Danone BV**
Periode : 10-2015 - 10-2015
Functie : On Site Support medewerker
Werkzaamheden :

- 2e lijns support
- contact met externe partijen
- repareren laptops en telefoons
- uitrollen, klaarmaken en uitleveren laptops en toebehoren
- Plaatsen en vervangen werkplek toebehoren
- Het beheren van de Active Directory
- Het onderhouden van de CMDB
- Zelfstandig draaien van de ICT servicebalie

Opdrachtgever : **G4S**
Periode : 05-2015 - 10-2015
Functie : Servicedeskmedewerker
Werkzaamheden :

- Eerste en tweedelijns ondersteuning bieden aan klanten
- Met BART aanmaken, muteren en beheren van gebruikersaccounts en aanhangende e-mailaccounts en rechten
- Migratie van exchange naar Google mail begeleiden
- Registreren (ServiceNow), analyseren, oplossen (remote of op werkplek) en routeren van incidenten
- Het escaleren en bewaken van (major) incidenten
- Het uitvoeren van diverse soorten service requests
- Aanmelden printproblemen, aanmelden storing van hardware bij externe partijen
- Problemen oplossen voor smartphones en tablets

Kernwoorden opdracht: ServiceNow, Windows 7, Google, BART.

Opdrachtgever : **Sanoma**
Periode : 05-2012 - 05-2015
Functie : Servicedeskmedewerker
Werkzaamheden :

- Eerste en tweedelijns ondersteuning bieden aan klanten
- Registreren (Topdesk), analyseren, oplossen (remote of op werkplek) en routeren van incidenten
- Het escaleren en bewaken van (major) incidenten
- Het uitvoeren van diverse soorten service requests
- Opstellen van documentatie en procedures
- Het toekennen van rechten op mailboxen
- Vervangen van onderdelen laptops
- Aanmelden printproblemen, aanmelden storing van hardware bij externe partijen
- Opnieuw installeren, en af configureren van laptops
- Ondersteunen van Microsoft Lync cliënt
- Bijhouden CMDB
- Zelfstandig draaien van de ICT servicebalie

Kernwoorden opdracht: Topdesk, Windows 7, Office, Lync, Powershell

RAY

Opdrachtgever : **Getronics B.V**
Periode : 02-2009 - 09-2011
Functie : Servicedesk Analyst
Werkzaamheden :

- Tweedelijns ondersteuning bieden aan gebruikers
- Het koppelen en bewaken van incidenten en problems
- Contacten met de systeembeheerders, klanten en leveranciers
- Opstellen van documentatie en (Itil) procedures inclusief versiebeheer
- Verantwoordelijk voor het bestellen van nieuwe hardware
- Lijn incidenten doorzetten naar betreffende leveranciers
- Schakelen met de helpdesk; oplossingen en workarounds
- Het maken van handleidingen voor de diverse afdelingen
- Het koppelen en uitleveren van Verisign Tokens

Opdrachtgever : **Call2**
Periode : 01-2006 - 02-2009
Functie : ICT Specialist
Werkzaamheden :

- Eerste- en tweedelijns ondersteuning aan klanten; Ministerie van Financiën, Gemeente Amsterdam, Pro-Rail en RAI Amsterdam
- Het aannemen, registreren en oplossen van incidenten
- Deelname aan verscheidene migraties bij de klanten
- Het plaatsen, vervangen en installeren van PC's en printers
- Het installeren en configureren van software

Kernwoorden opdracht: TOPdesk

Opdrachtgever : **BT Syntegra**
Periode : 04-2005 - 01-2006
Functie : Systeembeheerder
Werkzaamheden :

- Het beheren van back-up systemen en taperobots
- Het onderhouden van contact met systeembeheerders
- Het draaien van wisseldiensten ('s nachts en in het weekend)
- Indien noodzakelijk ook fysiek ingrijpen bij falende hardware van een server

Opdrachtgever : **Duijvelaar Pompen**
Periode : 02-2001 - 08-2001
Functie : Stagiair, Junior systeembeheerder
Werkzaamheden :

- Het uitrollen van nieuwe werkplekken
- Het beheren van de Active Directory
- Het onderhouden van de CMDB

Kernwoorden opdracht: Active Directory