

PROFIELSCHETS

Rick

PERSONALIA

Voorletter(s)	:	R.J.
Roepnaam	:	Rick
Geboortedatum	:	30-07-1993
Nationaliteit	:	Nederlandse
Burgerlijke staat	:	Ongehuwd
Functie	:	Servicedeskmedewerker
Woonplaats	:	De Kwakel
Rijbewijs	:	Ja
Talenkennis	:	Nederlands , Engels
Vrijtijdsbesteding	:	Computeren, voetballen en sporten
Persoonsbeschrijving	:	Rick is een rustige collega, welke goed om kan gaan met verschillende type vragen/problemen. Hij is dan ook zeer geschikt voor de servicedesk, met een hoog servicegehalte weet hij goed om te gaan met druk.

Contactpersoon:

Luuk Smits
Medewerker sales
035-5392233
0622967203

RICK

OPLEIDING EN TRAININGEN

Opleidingsnaam/Cursusnaam

ITIL® Foundation

MBO Medewerker Beheer ICT, Niveau 3

Periode

- 2020

2012 - 2014

Diploma / certificaat

Ja

Ja

RICK

PROJECTERVARING (relevant ICT)

Opdrachtgever	:	Danone
Periode	:	09-2021 - 09-2023
Functie	:	werkplekbeheer
Werkzaamheden	:	Werkzaamheden: · 2e en 3e lijns incident behandelingen via Servicenow Ticket systeem · Beheer van alle inkomende tickets en deze over het team verdelen, hierbij instructies geven. · Ervoor zorgen dat wij een hoge customer service aanbieden als IT Support afdeling, hierbij collega's informeren hoe in bepaalde situaties te handelen. · Beveiligingsupdates van hardware voor gebruikers · Apparaat beheer via Microsoft Endpoint Manager · Installatie van laptops met bedrijfsimage via Windows Autopilot · Installatie van Apple iPhones en iPads met bedrijfsprofiel · Support aanbieden aan medewerkers binnen het bedrijf op verschillende locaties binnen Nederland · Vervangen van verouderde hardware · Het bijwerken van CMDB · Nieuwe medewerkers onboarden binnen het bedrijf. · Documentatie schrijven met instructies voor Benelux teams. · Het installeren van werkplekken - Local IT Security Representative · Er voor zorgen dat alle hardware en user accounts binnen het bedrijf up-to-date is en geen security risico vormt, hierbij veel samengewerkt met het cybersecurity team. · Contact met medewerkers/managers wanneer deze niet voldoen aan veiligheidseisen. · Plan van aanpak schrijven m.b.t. verouderde maar nog spelende situaties. · Wekelijkse meeting houden met alle security representatives binnen Nederland en België en hierbij instructies geven hoe te handelen in situaties en de algehele veiligheidsscore zo hoog mogelijk te behouden. - Mobiele telefonie beheerder · Er voor zorgen dat alle medewerkers zijn voorzien van een mobiele telefoon, · Databundels aanmaken voor mobiele telefoons en iPads. · Toestellen voorzien van een screenprotector en hoesje. · Bij Vice President level, speciale orders aanmaken bij de leverancier. · Telefoons volledig af configureren middels Apple DEP en Bedrijfsimage. · Wekelijkse meeting met leverancier m.b.t. status updates en dergelijke info wat speelt bij leverancier.

RICK

Opdrachtgever : **Woonzorgcentra Haaglanden**
Periode : 07-2021 - 08-2021
Functie : Werkplekbeheerder/Service deskmedewerker
Werkzaamheden :

- Werkzaamheden
 - Het verlenen van eerstelijns support
 - Het aannemen, registreren, analyseren, oplossen en eventueel routeren van incidenten
 - Werkplekbeheer op woonzorglocaties van WoonZorgcentra Haaglanden
 - Het imageren van laptops en thinclients
 - Het installeren van iPhones en registratie in software Airwatch
 - Het installeren van iPads en registratie in software Airwatch
 - Het patchen van netwerk aansluitingen
 - Het registreren en administratief verwerken van tickets in Topdesk
 - Inventarisatie van alle openstaande tickets in Topdesk, deze van oud naar nieuw in kaart gebracht.
 - Een planning gemaakt openstaande werkzaamheden per locatie.
 - Planning gemaakt voor locatiebezoek(en) per dag.
 - Alle oude tickets opgelost waar mogelijk. Werkdruk voor volledig team verlicht, overzicht van werkzaamheden teruggebracht.
 - Leverancier ingeschakeld voor levering alternatieve hardware.
 - Reparateur ingeschakeld voor snellere oplossingsmogelijkheden.

- Software
 - TopDesk
 - Airwatch
 - SCCM
 - HP Device Manager
 - Office 2016
 - Citrix
 - Windows 7
 - Windows 10
 - Apple iOS
 - Interne software voor Clientendossiers

Opdrachtgever : **Technische Universiteit Delft**
Periode : 06-2020 - 03-2021
Functie : Migratiespecialist
Werkzaamheden :

- Het imageren van nieuwe laptops, desktops en thinclients;
- Het installeren van verschillende soorten software.
- Het registreren en administratief verwerken van tickets in TOPdesk;
- Het plannen van afspraken met gebruikers.
- Het vervangen van oude ICT Hardware;
- Project Inventarisatie van verschillende soorten hardware bij meerdere faculteiten.
- Het ophalen en afvoeren van oude systemen en dit administratief verwerken.
- Het installeren en ophangen van netpresenters

RICK

Opdrachtgever : **Stichting de Opbouw**
Periode : 01-2020 - 05-2020
Functie : Onsite Support Engineer
Werkzaamheden :

- Werkplek beheer op woonzorglocaties van het bedrijf
- Het imageren van nieuwe laptops en thinclients
- Het installeren van mobiele telefoons
- Het patchen van netwerk aansluitingen
- Het registreren en administratief verwerken van tickets in Topdesk
- Wifi controle op woonzorglocaties van het bedrijf
- Het vervangen van oude ICT Hardware
- Project Inventarisatie ICT (Het inventariseren van alle hardware op alle woonzorglocaties en deze administratief verwerken in Topdesk)

Opdrachtgever : **Sanoma uitgevers**
Periode : 10-2019 - 12-2019
Functie : On-site support Engineer
Werkzaamheden :

- Tweedelijns ondersteuning bieden aan klanten
- Registreren, analyseren, oplossen (remote of op werkplek) en routeren van incidenten
- Het escaleren en bewaken van incidenten
- Installeren van software en/of updates
- Aanmelden repareren van hardware
- Opnieuw installeren en configureren van laptops en mobiele telefoons
- Bijhouden CMDB

Kernwoorden opdracht: Windows 10, Office 365,

Opdrachtgever : **Sanoma Media**
Periode : 09-2019 - 10-2019
Functie : Migratie Specialist
Werkzaamheden :

- Digitale migratie van Windows 7 naar Windows 10
- Installatie van 2000+ laptops, hierbij de apparaten voorzien van de bedrijfs image
- Het uitleveren van devices op verschillende locaties van het bedrijf

Migratiewerkzaamheden België

- Installatie van 400 laptops, deze laptops voorzien van de Belgische bedrijfs image
- Support voor medewerkers met betrekking tot het nieuwe besturingssysteem
- Afspraken met gehele afdelingen of medewerkers via SuperSaaS

RICK

Opdrachtgever	:	Stichting Omring
Periode	:	03-2019 - 08-2019
Functie	:	Medewerker Servicedesk / on-site support
Werkzaamheden	:	• 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.

Opdrachtgever	:	Stichting Omring
Periode	:	10-2018 - 03-2019
Functie	:	Project Coordinator
Werkzaamheden	:	• Het coördineren van Project Smartdevice Thuiszorg. Het aansturen en instrueren van medewerkers voor de uitrol van devices voor medewerkers in de thuiszorg. • Het klaarmaken van iPhones, iPads, Surfaces voor medewerkers. Hierbij de toestellen voorzien van de laatste updates, de benodigde software voor de werkzaamheden en apparaat beheer instellen voor device management op afstand. • De telefoon van de helpdesk aannemen en problemen/meldingen zo goed mogelijk verwerken in TOPdesk. • Het ondersteunen van collega's op locatie naar wens. • Het compleet installeren van werkplekken op zowel het hoofdkantoor als op verschillende locaties.

RICK

Opdrachtgever	:	Port of Amsterdam
Periode	:	08-2018 - 09-2018
Functie	:	Medewerker Servicedesk
Werkzaamheden	:	• Het aannemen van de Servicedesk telefoon, hierbij de meldingen en of problemen uitgebreid noteren in TOPdesk en indien mogelijk een passende oplossing vinden. • Het klaarmaken van smartphones (Apple iPhone) voor medewerkers, hierbij een Apple ID aanmaken en het toestel voorzien van updates en de benodigde applicaties. • Meedenken in oplossingen en deze uitwerken en na akkoord toepassen voor een versneld werkproces. • Het aanmaken van gebruikers in Active Directory, de gebruikers voorzien van rechten op bepaalde mappen en indien nodig groepsmailboxen. • De TV schermen binnen het bedrijf bijhouden en voorzien van nieuwe content waar nodig. • Het aanmaken van werkplekken op verschillende afdelingen. • ICT-apparatuur registreren in TOPdesk.

Opdrachtgever	:	Zorginstelling de Omring
Periode	:	05-2018 - 08-2019
Functie	:	Servicedeskmedewerker / on-site support
Werkzaamheden	:	• Het verlenen van eerstelijns support • Het aannemen, registreren, analyseren, oplossen en eventueel routeren van incidenten • Het verwerken van e-mail/calls in TOPdesk • Het opschonen van iPads en het bedrijfsklaar maken van iPads voor gebruikers. • Het controleren van Thin clients

Programma en omgeving – Citrix – Miraki – Topdesk – Office 2010 / Office 365 – Google mail

Opdrachtgever	:	Mediamarkt
Periode	:	01-2016 - 05-2018
Functie	:	Servicedeskmedewerker
Werkzaamheden	:	• Een groot aantal computers voorzien van Windows 10, inclusief de installatie van eventuele software en/of beveiliging van de systemen. Instellen van gebruikersaccounts en eventuele restricties toepassen • Een groot aantal iPads voorzien van alle applicaties en benodigde restricties en het aanmaken van verschillende Apple ID's voor werknemers • Service naar klanten toe (Telefonisch, Email en servicepunt in de winkel) klanten hierbij geholpen met allerlei problemen die zij zijn tegengekomen, Mailserver instellingen, Virus problemen, Algemene systeemcontrole op hardwareproblemen of softwareproblemen • Inbouwen van hardware voor klanten bij verschillende systemen • Het onderhouden van systemen voor klanten • Werkstations in de winkel aansluiten op de server zodat deze in verbinding staat met het hoofdkantoor en benodigde software geïnstalleerd