

Personalia

Naam: David
Geboortedatum: 20-12-1985
Woonplaats: Amsterdam
Nationaliteit: Nederlandse
Rijbewijs: Bezig

Inzetbaar als

Servicedeskmedewerker

Profiel

David is een flexibele kracht met goede communicatieve vaardigheden. Zijn klantvriendelijkheid, gemotiveerde werkhouding en technische kennis gecombineerd met een stress bestendige werkhouding, maakt hem tot een goede servicedeskmedewerker.

Opleidingen

MBO Niveau 4

Netwerk Specialist
Rotterdam
Periode: 2007 – 2008
Diploma: Ja

MBO Niveau 3

ICT beheer
Utrecht
Periode: 2005 – 2007
Diploma: Ja

Certificeringen

70-680	Windows 7, Configuring
70-620	MCDST, Upgrade to Vista
ECDL	European Computer Drivers License
ITIL	Foundation
Abbott College	Abbott Quality System Refresher V7
Abbott College	Abbott Quality System Overview 3.1
Abbott College	Auditing Fundamentals
CommVault	Implementation and Maintenance EMEA V11

CommVault	Core Fundamentals EMEA V11
GFI	GFI Mailarchiver level 100
GFI	GFI Mailarchiver level 200

Werkervaring

Functie: Servicedesk medewerker

Periode: 2017-01 – 2017-02

Werkgever, plaats: Ziggo, Amsterdam

Werkzaamheden: Als skilled Servicedesk ondersteunde ik de gebruikers van Ziggo en Vodafone. Ik gaf telefonisch support, losde zelf indien mogelijk de incidenten op, indien dit niet mogelijk was dan stuurde ik ze naar de juiste oplossing.

Kennis/ vaardigheden Windows 7, MS Office 2010 / 2013. Office 365, AD, Dameware, Avaya, Citrix, VM Ware.

Functie: Servicedesk medewerker

Periode: 2016-08 – 2016-12

Werkgever, plaats: Vattenfall (Nuon), Amsterdam Zuid Oost

Werkzaamheden: Als skilled Servicedesk ondersteunde ik de gebruikers van Vattenfall. Ik hield mij bezig met telefonische dienstverlening, registreren van serviceaanvragen en incidenten, call dispatching, operationele afhandeling van incidenten, aan de telefoon analyseren van incidenten, etc. Er werd van mij verwacht dat ik hielp bij het beschrijven van de procedures en werkinstructies om een zelfstandig opererende skilled IT Servicedesk op te zetten. De documentatie werd Engelstalig opgesteld.

Kennis/ vaardigheden Windows 7, Netwerk- en internetverbindingen, MS Office 2010, AD, Exchange, NTFS, randapparatuur, mobiele telefonie

Functie: Servicedesk medewerker 1^e en 2^e lijns

Periode: 2015-06 – 2016-07

Werkgever, plaats: Abbott Laboratories, Maidenhead (Engeland)

Werkzaamheden: Voor deze internationale marktleider ben ik werkzaam als en van de 2^e lijns EMEA servicedesk medewerkers, mijn rol is grotereels om in verschillende talen (Nederlands, Engels, Duits) gebruikers in de EMEA regio te ondersteunen via; Telefoon/email/inloop/remote connectie/chat.

Ook verleen ik support op gebied van SQL/Oracle databases via onze VMware/HyperV omgeving waarin onze CommVault V11 backupsoftware draait.

Takenpakket: - CommVault:

	Backup software, SQL2008 databases, Linux/Windows VM's; Loggen/updaten van cases in CRM <u>- Externe gebruikers:</u> Remote software installaties via PC Anywhere of Webex, <u>- Interne gebruikers:</u> OS en Office gerelateerde problemen oplossen; Verhuizing werkplekken/ Patchen telefoon en data; Troubleshooten incidenten; Werkplek ondersteuning; Inrichten laptops/desktops via SCCM 2012; Projecten bijwonen, ter verbetering van ticketing tool.
Besturingssystemen:	Windows Server 2008R2/2012R2 , Windows 7/8/10
Ticketing tool:	BMC Remedy en CRM
Hardware:	DELL laptops/desktops, HP desktops, Nokia/Samsung/Apple smartphones, Cisco switches, Xerox printers.
Software:	MS SQL/2008, Exchange, Active Directory, Sharepoint 2010/360, Microsoft Office 2010/360. Lync 2010/Skype for business. Webex meeting-center, Avaya Finesse, SCCM2012.
Methodieken:	ITIL, Scrum;
Functie:	IT medewerker
Periode:	2010-11 – 2015-06
Werkgever, plaats:	Kemira Water solutions, Rotterdam & Gdansk
Werkzaamheden:	Kemira is een internationale marktleider op gebied van chemicals en tijdens mijn tijd ben ik van Junior naar Senior toe gegroeid, Met als doelgroep de interne Kemira collega's van EMEA en APAC en US regio's, ik verleen ondersteuning via; Telefoon/email/inloop/remote connectie. In 2013 ben ik met het bedrijf mee verhuist naar Polen om een nieuwe EMEA servicedesk op te richten, hier heb ik samen met een Finse Senior collega training en ondersteuning en oprichting verleend aan een nieuwe Servicedesk met collega's uit Zweedse/Finse/Fransse/Poolse regio's. Vervolgens het programma gevolgd van een beginnend teamleader.
Takenpakket:	Ondersteuning van +800 collega's, Engels/Nederlands. Administratie incidenten in BMC Remedy. Incidenten oplossen op het gebied van kantoorautomatisering Inrichten werkplekken via SCCM2010 / SCCM 2012

Besturingssystemen: Windows Server 2008R2/2012R2 , Windows XP/7/8
 Ticketing tool: BMC Remedy en CRM
 Hardware: DELL laptops/desktops, Nokia/Samsung/Apple smartphones, Cisco switches, Xerox printers.
 Software: Sharepoint 2010, Exchange, Active Directory, Efecte CI management, Microsoft Office XP/2010. Lync 2010. Bomgar, Clarity/Merlin phone systems, SCCM2010/2012. MS Frontend
 Methodieken: ITIL.

Stages

Functie: **Systeem beheerder**

Periode: **2006-04 – 2006-10**

Werkgever, plaats: **Toer IP, Rotterdam**

Werkzaamheden: Als stagair heb ik mij bezig gehouden met het ondersteunen van studenten die Office en OS gerelateerde studies volgden via het opleidings instituut Toer IP, het installeren en configureren via Ghost images en het repareren van Desktops was een standaard werkdag, vanaf mijn 2^e maand kreeg ik de verantwoordelijkheid om een 2^e stagair te begeleiden en samen met haar ben ik ook weleens ingezet om zieke leraren te vervangen.

Technische kennis

Legenda:

Basis Medewerker beschikt over theoretische basiskennis en kan met dit product uit de voeten.
Goed Medewerker heeft ruime praktische (hands-on) werkervaring met dit product, i.c.m. theoretische kennis.
Zeer goed Medewerker heeft zeer veel ervaring met het product en kent de functionaliteiten. Dankzij de ruime werkervaring kan de medewerker deze functionaliteiten praktisch toepassen en makkelijk omgaan met nieuwe vragen en onbekende incidenten gerelateerd aan het product.

	Basis	Goed	Zeer goed	Ervaring (jaren)
Client				
» Dos	X			2
» Mac OS(X)	X			1
» Windows 2000	X			2
» Windows XP		X		5
» Windows Vista		X		3
» Windows 7		X		3
» Windows 8		X		1
» Windows 10	X			0,5

» Linux	X			1
» VMware Workstation		X		1,5
Server / Network				
» AS/400	X			2
» VMware	X			1
» VMware vSphere	X			1
» MS Hyper-V	X			1
» MS Windows NT Server 4.0	X			1
» MS Windows Server 2003		X		4
» MS Windows Server 2008		X		4
» MS Windows Server 2012		X		4
» Active Directory Services		X		5
» SCCM 2010/2012		X		5
» SCCM		X		4
» Nagios	X			2
» MS Terminal Server	X			2
» Remote Desktop Services	X			4
» Internet Information Server (IIS)	X			2
» ISA Server	X			1
» Proxy Server	X			3
» DNS	X			3
» NAS	X			1,5
» SAN	X			1,5
» Unix	X			2
» Sun / Oracle Solaris	X			2
» Red Hat Enterprise Linux	X			2
» Fedora	X			1
» Debian	X			1
» Apache		X		1,5
» Tomcat	X			1
» Citrix XenApp	X			1
» Citrix XenServer	X			1
» VLAN	X			1
» Fibre Channel	X			2
» iSCSI	X			2
Databases				
» MS Access 2000	X			2
» MS Access 2003	X			1
» MS SQL Server 2005	X			2
» MS SQL Server 2008		X		3
» MS SQL Server 2012		X		3,5
» MS SQL Server 2014	X			0,5
» SQL query's	X			1
» Oracle SQL, PL/SQL, SQL*Plus	X			1
» Oracle 8i, 9i, 10g, 11g	X			1
» MySQL 5	X			1
» phpMyAdmin		X		2

Messaging / Telefonie				
» Exchange Server 2003	X			3
» Exchange Server 2007	X			2
» Exchange Server 2010		X		3
» Exchange Server 2013	X			1
» MS Outlook		X		7
» Lotus Notes Client	X			2
» Lotus Domino Server	X			1
» VoIP		X		3
» Avaya		X		4
» iPhone / iPad	X			1
» BlackBerry smartphone	X			1
» Android smartphone		X		4
ERP / CRM / DMS				
» SAP		X		4
» MS Dynamics Navision	X			1
» MS Business Solutions CRM		X		1
» Oracle E-Business Suite	X			1
» SharePoint	X			3
Protocollen				
» IPv4		X		5
» IPv6		X		2
» SSL	X			1
» http		X		2
» DHCP		X		3
» NetBEUI	X			1
» FTP	X			2
» POP3	X			4
» SMTP	X			3
» IMAP	X			3
Network Hardware				
» Cisco Routers	X			2
» Cisco Switches	X			2
» Cisco ASA	X			1
» Juniper Routers	X			1,5
» Juniper Switches	X			1,5
» Juniper Firewalls	X			1,5
» HP Routers	X			2
» HP Switches	X			2
» Wireless		X		5
» Routers		X		4
» Switches		X		5
Programmeren / Scripting				
» Microsoft PowerShell	X			3
» Batch files	X			4
» SQL Server DTS Packages	X			2
» VBScript	X			2

» VMware PowerCLI / vCLI	X			2
» HTML		X		6
» CSS	X			2
» XML/XSL	X			1
» PHP (5)	X			2,5
» Java	X			4
» JavaScript	X			4
» Flash	X			1,5
» Visual Basic (VB)	X			1
» Visual Basic Applications (VBA)	X			1
Office Pakketten				
» MS Office 2000	X			2
» MS Office XP		X		6
» MS Office 2003		X		3
» MS Office 2007		X		3
» MS Office 2010			X	5
» MS Office 2013		X		3
» MS Office 2016	X			0,5
» MS Office 365	X			1,5
» MS Excel	X			5
» MS Word			X	6
» MS PowerPoint		X		6
» MS Project	X			2
» MS FrontPage	X			2
Tools & Overige pakketten				
» Antivirus Software	X			6
» Back-up Software		X		3
» Ghost/Drive-image	X			3,5
» PC-Anywhere		X		1,5
» TeamViewer		X		4
» RDP	X			5
Helpdeskpakketten				
» HP OpenView / ServiceDesk	X			1
» Remedy		X		6
» CRM		X		1,5
» TOPdesk	X			2
Methoden & Technieken				
» ITIL Foundation		X		3
» SCRUM / Agile	X			1,5
Hardware				
» Installatie & configuratie clients		X		5
» Installatie & configuratie laptops		X		5
» Installatie & configuratie servers	X			2
» Netwerkprinters	X			3
Talen (in woord en geschrift)				
» Nederlands			X	30
» Engels			X	25

» Duits	X			2
---------	---	--	--	---