

Personalia

Naam: Dimitrie
Geboortedatum: 28 januari 1990
Woonplaats: Delft
Nationaliteit: Nederlandse
Rijbewijs: B



Inzetbaar als

Skilled servicedesk medewerker, werkplekbeheerder

Profiel

Mijn naam is Dimitrie, een frisse en ambitieuze jongeman. Mensen omschrijven mij als klantvriendelijk, bescheiden, hulpvaardig, communicatief vaardig en serieus, Ik ben onder andere sterk in snel informatie op pakken en proactief meedenken. Ik heb geen 9 tot 5 instelling en werk graag geordend. Ik ben een ICT Servicedeskmedewerker en mijn passie ligt in de combinatie tussen techniek en het helpen van mensen. Om veel ervaring en kennis in diverse omgevingen op te doen ben ik werkzaam in de detachering. Ik heb mooie opdrachten mogen uitvoeren bij onder andere A-Point. Ik heb mijn ITILv3 certificaat behaald en momenteel ben ik aan het studeren voor mijn tweede Windows 10 certificaat om daarmee de titel MCSA Windows 10 te behalen.

Opleidingen

2008 – 2014 MBO BOL 3 ICT BEHEER, ROC Mondriaan Delft	Diploma behaald
2006 – 2007 MBO BOL 4 Boekhouding, ROC Mondriaan Den Haag	Diploma niet behaald
2001 – 2005 VMBO kader sector economie, De Haagsche Den Haag	Diploma behaald

Certificeringen

2018	Configuring Windows Devices 70-697	studerend
2018	Installing and configuring Windows 10, 70-698	certificaat behaald
2017	ITIL Foundation V3	certificaat behaald
2017	VCA Basis	certificaat behaald

Werkervaring

Functie: IT Servicedeskmedewerker
Periode: Juli 2018 – September 2018
Werkgever, plaats: Kloosterboer Coolport Rotterdam
Werkzaamheden: Kloosterboer is een familiebedrijf die gespecialiseerd is in het opslag van temperatuur gecontroleerde voedselproducten. Dit doen ze voor grote leveranciers zoals McCain en Innocent. Op de servicedesk zijn de eerstelijns medewerkers het aanspreekpunt van de IT. Dit kan persoonlijk, via de telefoon of per mail zijn.

Takenpakket:

- Binnenkomende gesprekken opnemen en registreren
- Binnenkomende
- Gebruikers remote overnemen
- Nieuwe outlook profielen instellen
- Diverse wachtwoorden resetten
- Kennisitems bijwerken
- Advies/informatievragen beantwoorden
- Contact opnemen met diverse oplosgroepen
- Werkinstructies maken voor FAQ

Besturingssystemen: Windows 7
Hardware: HP Prodesk/Probook, Cisco IP phone 7945
Software: Topdesk, Citrix Appcenter, Mremote, Peter Connect, Lotus Notus, Office 2016, Softpack
Methodieken: ITIL

Werkervaring

Functie: IT Servicedeskmedewerker
Periode: Maart 2018 – Juli 2018
Werkgever, plaats: VodafoneZiggo Rijswijk
Werkzaamheden: VodafoneZiggo is een servicedesk die bestaat uit een team van ongeveer 10 man. De Servicedesk ondersteunt alle interne Ziggo medewerkers (ong. 20.000) en co. (Vodafone, UPC, Liberty Global, Teleperformance). De meeste werkzaamheden bestaan uit wachtwoord resets, outlook profielen instellen en account rechten.

Takenpakket:

- Binnenkomende gesprekken opnemen en registreren
- Gebruikers remote overnemen
- Nieuwe outlook profielen instellen
- Diverse wachtwoorden resetten
- Software installeren
- Profielen opschonen
- Advies/informatievragen beantwoorden
- Contact opnemen met diverse oplosgroepen
- Werkinstructies maken voor FAQ

Besturingssystemen: Windows 10, Windows 7
Hardware: Dell Latitude, Kensington dockingstation
Software: Microsoft Outlook 2013/2016, Avaya Client, SCCM (remote control, software center), Citrix Xenapp, Expertdesk, Skype, Office 365
Methodieken: ITIL

Functie: **ICT Support medewerker**

Periode: **oktober 2017 - 15 februari 2018**

Werkgever, plaats: **A-point Amsterdam**

Werkzaamheden: A-point is een autodealer die onder PON valt. Zij hebben meerdere vestigingen over Noord-Holland. A-point verkoopt merken zoals Volkswagen, Seat, Skoda en Audi. Ik werkte hier in een team van drie IT'ers waarbij ik de eerste lijns servicedesk taken op mij nam.

Takenpakket:

- On-site support verlenen op diverse vestigingen binnen en buiten Amsterdam
- Monitoren van servers
- Users remote overnemen (DameWare control)
- Incidenten telefonisch aannemen
- Per E-mail (Gmail) incidenten oppakken en oplossen
- Nieuwe gebruikers aanmaken
- Gebruikers rechten geven in Autoline
- Sessies afsluiten van gebruikers
- Laptops, desktops, Ipads en Thin clients inspoelen
- Toners en drums vervangen van printers
- Apparatuur ter reparatie aanbieden bij leverancier
- Handleidingen maken voor ict medewerkers
- Accounts aanmaken voor fabrieks software

Besturingssystemen: Windows 7, 10, Server 2012
Hardware: Hp desktops/thin clients, VAS testers/kopstukken, Dell dockingstations, Dell monitoren, laptops, Ipad, Thin clients
Software: Gmail, Autoline, DameWare, Office 2016, VMware, Syntec

Functie: **IT support engineer**

Periode: **maart 2017 -juni 2017**

Werkgever, plaats: **Fourtop ICT, Hendrik Ido Ambacht**

Werkzaamheden: Fourtop is een organisatie die management desktop services verleend aan ongeveer 80 bedrijven. Hier word o.a. data opgeslagen en beveiligd, netwerkverkeer word gemonitord en gebruiker accounts worden beheerd. Mijn functie op de servicedesk was als 1^e/2^e lijns medewerker. Op de afdeling nam ik de telefoon aan, pakte meldingen op via Autotask/E-mail en zorgde ik ervoor dat apparatuur gerepareerd werd.

Takenpakket:

- Binnenkomende gesprekken/e-mails registreren en afmelden in Topdesk
- 1e/2e lijns verzoeken oplossen of doorverwijzen
- PC's/Laptops/Thin Clients hardware/softwarematig installeren/configureren
- Back Up controles uitvoeren (Online Backup Management)
- Users aanmaken in AD en rechten verlenen
- Users toevoegen aan groepen in AD
- Gebruikersprofielen koppelen aan emailaccount in Office 365/Microsoft Exchange
- Gedeelde (Data) mappen koppelen aan gebruikers op 'Domain Controller'
- Gebruikers op afstand overnemen en 'troubleshooten'
- In de spam filter domeinen blokkeren of 'whitelisten'
- 'Remote Desktop Connection' configureren/toevoegen
- Handleidingen schrijven voor eindgebruikers
- Monitoren van openstaande tickets, mail-verkeer en Back Up status

Besturingssystemen:

Windows 7, 10, Server 2008/2012

Hardware:

HP Probook, HP Desktop

Software:

Autotask, N-able (remote agent), Kaseya, Eset antivirus, AD, online backup management, Barracuda, Office 2016, Office 365, Outlook Exchange 2008, Teamviewer

Methodieken:

ITIL

Functie:

Support medewerker

Periode:

juni 2017 – oktober 2017

Werkgever, plaats:

Naturalis, Leiden

Werkzaamheden:

Naturalis is een museum en wetenschappelijk instituut dat gevestigd is in Leiden. Op de afdeling support komen alle meldingen binnen in Topdesk. Van hieruit worden de meldingen onderverdeeld naar verschillende afdelingen. Gebruikers komen ook persoonlijk langs om pasjes aan te maken, Google accounts te activeren en alle andere IT gerelateerde vragen/verzoeken. Ook word er apparatuur (opnieuw) ingespoeld.

Takenpakket:

- Gesprekken aannemen en registreren binnen Topdesk
- E-mails binnen Topdesk onderverdelen/ oppakken /oplossen
- Gebruikers binnen Google (eigen AD) beheren
- Users remote overnemen (Remote control view)
- Nieuwe gebruikers instrueren met het gebruik van een pasje
- Pasjes koppelen aan gebruikers en rechten verlenen

Besturingssystemen: Windows 7/10, Server 2012
Hardware Dell Latitude E6340, Dell dockingstations, Dell monitoren
Software: Topdesk, Pasjes system software, AD, Google omgeving (Drive, eigen AD, Mail)
Methodieken: ITIL

Certificeringen

Functie: Supportmedewerker
Periode: januari 2013 - januari 2014
Werkgever, plaats: GGZ Delfland, Delft
Werkzaamheden: De ICT afdeling van de GGZ Delfland is verantwoordelijk voor alle IT binnen de aangesloten locaties van Zuid-Holland, en beheren ongeveer 600 gebruikers. De gebruikers zijn grotendeels zorgverleners. De gebruikers werken ook vanaf huis door middel van tokens.

Takenpakket:

- 1e lijns incidenten/verzoeken registreren (in TopDesk) en afhandelen per telefoon of e-mail
- (rand)apparatuur installeren
- Wachtwoorden resetten
- Gebruikers aanmaken en permissies geven en (group) policy's aanmaken en koppelen (in Active Directory)
- Gebruikers op afstand overnemen
- Zorgen voor updates
- Servercheck uitvoeren (in VMWare)
- Op locatie apparatuur vervangen/installeren en incidenten oplossen
- Fysieke en virtuele servers installeren/implementeren
- Werkplekken inrichten en verhuizen
- Handleidingen maken voor eindgebruikers
- Bekabeling aansluiten en wegwerken,
- Tokens configureren en koppelen aan gebruikers
- Gebruikers migreren
- Apparatuur labelen en verwerken in CMDB
- UTP kabels maken

Besturingssystemen: Windows XP/ 7, Server 2003, 2012
Hardware: Dell Desktops/Laptops, Samsung hybrid laptop, Dell Dockingstations, Thin clients
Software: Topdesk, Office 2003, 2008, Citrix, Xenapp, Exchange 2003

Functie: Servicedesk en On-site supportmedewerker
Periode: januari 2010 - juli 2010

Werkgever, plaats:

Xtilton, Monster

Werkzaamheden:

Het bedrijf XTilton is verantwoordelijk voor de IT van zorginstellingen binnen Zuid-Holland. De gebruikers zijn verbonden met het netwerk d.m.v. Thin Clients. Op de servicedesk zijn we verantwoordelijk voor het afhandelen van 1e lijns verzoeken/incidenten. 2^e/3^e lijns incidenten worden doorgezet naar de systeembeheerders of on-site support.

Takenpakket:

- Binnenkomende gesprekken en e-mails registreren en afmelden in Topdesk
- 2^e/3^e lijns incidenten/verzoeken doorverwijzen naar juiste afdelingen
- Gebruikers instrueren met het eerste gebruik
- Gebruikers voorzien van software via AD
- Werkplekken verhuizen op locatie
- Apparatuur vervangen op locatie
- Wijzigingen bijhouden in de CMDB
- Switches en servers koppelen
- Netwerkpoeorten activeren

Besturingssystemen:

Windows XP, 7

Hardware:

Dell Laptops/Workstations/Desktops, Thin clients

Software:

Topdesk, Office 2003, 2008, Citrix, Xenapp, Exchange 2003

Methodieken:

ITIL

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			1
» Mac OS(X)	x			1
» Windows Vista		x		1
» Windows 7			x	4
» Windows 8		x		1
» MS VirtualPC		x		1
» Ubuntu	x			1
» VMware Workstation		x		4
Server / Netwerk				
» VMware ESX		x		3
» VMware ESXi		x		3
» VMware vSphere		x		3
» MS Windows Server 2003		x		1
» MS Windows Server 2008			x	3
» MS Windows Server 2012			x	3
» Active Directory Services			x	3
» MS Terminal Server			x	1
» Remote Desktop Services			x	4
» DNS		x		2
Messaging / Telefonie				
» Exchange Server 2000	x			1
» Exchange Server 2003		x		4
» Exchange Server 2007		x		4
» Exchange Server 2010		x		4
» MS Outlook		x		4
» iPhone / iPad			x	5
» BlackBerry smartphone		x		4
ERP / CRM / DMS				
» SharePoint		x		1
Protocollen				
» IPv4		x		4
» DHCP		x		4
Netwerk Hardware				
» Cisco Switches		x		1
» Wireless		x		3
» Routers		x		2

» Switches		x		2
Programmeren / Scripting				
» Microsoft PowerShell		x		1
» HTML		x		2
» Java		x		2
Office Pakketten				
» MS Office 2000		x		2
» MS Office 2003			x	4
» MS Office 2007			x	4
» MS Office 2010			x	4
» MS Office 365		x		1
» MS Excel			x	5
» MS Word			x	5
» MS PowerPoint			x	5
Tools & Overige pakketten				
» Antivirus Software			x	1
» Back-up Software			x	1
» TeamViewer			x	4
» RDP			x	4
» Winstall (installatie)			x	4
» Solarwinds			x	1
Helpdeskpakketten				
» TOPdesk			x	4
Methoden & Technieken				
» ITIL Foundation			x	1
Hardware				
» Installatie & configuratie clients			x	5
» Installatie & configuratie laptops			x	5
» Installatie & configuratie servers		x		1
» Netwerkprinters			x	3
Talen (in woord en geschrift)				
» Nederlands			x	28
» Engels			x	25