

Personalia

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



Inzetbaar als

Service desk medewerker, support medewerker

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 Service desk medewerker 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 MCSA Windows 10 certificaat behaald, en ben momenteel studerende voor het 70-697 examen.

Opleidingen

| | |
|---|-----------------|
| 2008 – 2014 MBO BOL 3 ICT BEHEER, ROC Mondriaan Delft | Diploma behaald |
|---|-----------------|

Certificeringen

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

Werkervaring

| | |
|---------------------------|--|
| Functie: | ICT Support medewerker |
| Periode: | oktober 2017 – heden |
| Werkgever, plaats: | A-point Amsterdam via detacheerder |
| 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. |

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: **Support medewerker**

Periode: **juni 2017 – oktober 2017**

Werkgever, plaats: **Naturalis, Leiden | via detacheerder**

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

| | |
|----------------------------|---|
| Functie: | IT support engineer |
| Periode: | maart 2017 –juni 2017 |
| Werkgever, plaats: | Fourtop ICT, Hendrik Ido Ambacht via detacheerder |
| 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: | <ul style="list-style-type: none">• 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 |

Stages

| | |
|---------------------------|--|
| Functie: | Supportmedewerker e |
| 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

Kennismatrix

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 | 7 |
| » Engels | | | x | 7 |