

## Personalia

---

**Naam:** Emenio  
**Geslacht:** Man  
**Geboortejaar:** 1990  
**Nationaliteit:** Nederlandse  
**Woonplaats:** Maarssen  
**Rijbewijs:** B



## Inzetbaar als

---

Support Engineer / Servicedeskmedewerker

## Profiel

---

Ik heb een overtuigende en doelgerichte persoonlijkheid, met een sterk verantwoordelijkheidsgevoel en ga altijd met een positieve instelling naar mijn werk. Op dit moment ben ik bezig met studeren voor het ITIL examen. Daarna zou ik nog vele andere certificaten willen behalen. Ik kan prima zelfstandig werken, mijn eigen planning maken en ik hoor vaak dat ik zeer gedisciplineerd en gestructureerd werk. Bij alles wat ik doe probeer ik altijd om met mijn maximale inzet het hoogste haalbare resultaat te behalen. Naast IT heb ik een passie voor muziek.

## Opleidingen

---

MBO ICT Beheer niveau 3, ROC ASA te Utrecht

Behaald

## Trainingen & certificeringen

---

### *Gecertificeerd behaald tenzij anders is aangegeven*

2018: ITIL Foundation, certificate in IT Service Management      Studerende  
2018: Microsoft Windows 10 voor eindgebruikers, Skillsoft (deelnamecertificaat)  
2018: Microsoft Sharepoint 2016 voor eindgebruikers, Skillsoft (deelnamecertificaat)  
2018: Microsoft Office Online en Office 365 voor eindgebruikers, Skillsoft  
(deelnamecertificaat)

## Werkervaring

---

**Functie:** Support Engineer  
**Periode:** April 2018 – November 2018  
**Werkgever, plaats:** Capgemini, Utrecht  
**Werkzaamheden:** Op de IT servicedesk van Capgemini gaf ik als Support Engineer, met 20 andere collega's, IT support aan zo'n 5000 eindgebruikers.

**Taken:**

- Aannemen van binnenkomende calls, incidenten behandelen, registreren in TOPdesk en ITSM of eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep volgens de gehanteerde ITIL methodiek;
- Usermanagement in Active Directory: wachtwoorden resetten; Het incident of service request verwerken in TOPdesk;
- Resolved tickets oppakken en terugkoppelen aan de gebruiker;
- Meldingen via de email oppakken en verwerken in TOPdesk;
- Meeluisteren met inkomende calls;
- Theorielessen volgen m.b.t. processen, security en ITIL.

**Besturingsystemen:** Windows 10  
**Software:** MS Office 365 / 2013 / 2010 / 2007, TOPdesk, ITSM, Active Directory Services, Remote Desktop, Citrix Director  
**Hardware:** Laptops, desktops, printers, thin clients, bon printers, hand scanners, kassasystemen  
**Methodiek:** ITIL

**Functie:** Orderpicker  
**Periode:** September 2017- februari 2018  
**Werkgever/plaats:** Vlietjonge staalhandel, Nieuwegein  
**Werkzaamheden:** Vlietjonge Staalhandel is één van de oudste leveranciers aan de staalverbruiker. en één van de grootste specialisten op het gebied van snijwerk in Nederland. Bij vlietjonge was ik werkzaam als allround operator ik werkte ongeveer met zeven man op één afdeling. Wij werkten in ploegen dienst ochtend/middag/avond.

**Functie:** Systeembeheerder / Support Engineer  
**Periode:** Oktober 2016 – december 2016  
**Werkgever/plaats:** Sescomputers, Rosmalen  
**Werkzaamheden:** Ses Computers is een computerwinkel en reparatiebedrijf voor particulieren. Hier was ik dagelijks bezig met het repareren, opschonen, virus scannen en het updaten van diverse hard- en software.

**Taken:**

- Repareren en vervangen van diverse hardware, zoals: laptops, desktops, tablets, hard disks, processoren, koelingen, voedingen, moederborden en grafische kaarten;
- (Her)installeren Windows / 7 / Vista / XP, antivirusprogramma's, zoals Microsoft Security Essentials, op laptops en desktops;
- Opschonen en versnellen van laptops en desktops met behulp van Cleaner, Combo fix, malware byte's;

- Verwijderen van diverse virussen, Encryptier, CCleaner, Malware byte's, Super Anti Spyware, ADWCleaner en Combofix.

**Besturingssystemen:** Windows 8 / 7 / Vista / XP  
**Software:** MS Office 2010 , Panda Antivirus, Windows Updates, Norton Ghost, Stress Testen, MEMCheck, ADWCleaner, HitmanPro, TDSS Killer, CCleaner, Malwarebyte's, Super Anti Spyware, Combofix, Microsoft Security Essentials  
**Hardware:** Desktops, laptops, tablet, PlayStations, Xbox

**Functie:** **Chauffeur/Operator**  
**Periode** **Februari 2015 – juni 2016**  
**Werkgever/plaats:** **HelloFresh, Reusel**  
**Werkzaamheden:** Met een bus leverde ik maaltijdboxen af bij klanten in België. Soms werd ik ook ingepland als operator/back-up.

*In deze periode ben ik bezig geweest met mij te oriënteren om een opleiding te vinden die bij mij paste.*

**Functie:** **Support Engineer**  
**Periode:** **April 2014 – juni 2014**  
**Werkgever/plaats:** **Gielissen Interiors Exhibitions Events, Eindhoven (werkstage)**  
**Werkzaamheden:** Gielissen Interiors Exhibitions Events is sinds 1937 uitgegroeid tot marktleider in Nederland en behoort tot de top van branche gerelateerde bedrijven in Europa. Gielissen ontwikkelt en realiseert effectieve oplossingen voor nationale en internationale opdrachtgevers. Gielissen heeft tien vestigingen. Vijf in Nederland Amsterdam, Eindhoven en 3 in Helmond, twee in Duitsland (Hannover en Stuttgart één in België, één in de Verenigde Staten en één in de Verenigde Arabische Emiraten. Bij Gielissen liep ik stage. Binnen het beheer team was ik, samen met 3 collega's verantwoordelijk voor het oplossen van 2e en 3e lijns IT incidenten.

**Take:**

- Aannemen van binnenkomende calls, incidenten behandelen;
- Verwijderen van gebruiker accounts, wijzigen van wachtwoorden, koppelen, aanmaken, wijzigen, verwijderen van rechten;
- Installeren, configureren, instellen en het updaten desktops, tablets en smartphones met Windows 7, iOS, Android en Windows Phones;
- Vervangen, verhuizen en plaatsen van hardware en randapparatuur, zoals, desktops, laptops, smartphones, tablets, monitoren, muizen, toetsenborden, telefoons;
- Uitrollen van applicaties;
- Plaatsen, controleren en opbergen van back-up tapes en bij problemen escaleren naar de systeembeheerder.

**Besturingssystemen:** Windows 10 / 7, Windows Phone, iOS, Android en OS X  
**Software:** TOPdesk, Active Directory Services, Manager, Adobe Reader, PDF Maker  
**Hardware:** Desktops, laptops, (netwerk)printers, tablets, smartphones, USB sticks, labels, backup tape

**Functie:** **Logistiek medewerker**  
**Periode** **Oktober 2013 - februari 2014**  
**Werkgever/plaats:** **UPS, Tilburg**  
**Werkzaamheden:** UPS is een distributiecentrum waar goederen geleverd word.

Er kwam elk dag een vracht met goederen die uit geladen moesten worden, daarnaast is Ups is een groot bedrijf met verschillende afdelingen orderpicken tot administratie werkzaamheden.

**Taken:**

- Het controleren en administratief verwerken van inkomende en uitgaande goederen i.v.m. begeleidende documenten;
- Het onderhouden en beheren van magazijn- en magazijnlocaties;
- Het verzorgen van balieverkopen Het laden en lossen van inkomende/uitgaande goederen;
- Het ontvangen en afgeven van goederen;
- Het bezorgen en/ophalen van orders met de pickup truck;
- Het registreren van goederenverplaatsingen in het systeem;
- Het signaleren van afwijkingen en bijzonderheden aangaande ontvangen en te verzenden artikelen;

**Functie:** Schoonmaker  
**Periode:** November 2009 – april 2012)  
**Werkgever/plaats:** Berko Schoonmaakdiensten B.V., Nieuwegein  
**Werkzaamheden:** Berko Schoonmaakdiensten is een allround gecertificeerde schoonmaakbedrijf dat vooral actief is in omgeving Utrecht.

*In deze periode heb ik mij volledig gefocust op mijn opleidingen en heb hierdoor geen bijbanen genomen.*

**Functie:** Winkel medewerker/Werkstage  
**Periode:** April 2006 – oktober 2006  
**Werkgever/plaats:** Xenos, Maarssen  
**Werkzaamheden:** Xenos is een Nederlandse winkelketen, gespecialiseerd in de verkoop van zeer diverse goederen. Xenos is opgericht te 's-Hertogenbosch in 1973. Ik werkte in een team met zes andere collega's.

**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.

	<b>Basis</b>	<b>Goed</b>	<b>Zeer goed</b>
<b>Client</b>			
» Windows Vista	X		
» Windows 7		X	
» Windows 8	X		
» Windows 10		X	
» MS VirtualPC	X		
» Ubuntu	X		

» VMware Workstation	X		
<b>Server / Netwerk</b>			
» MS Hyper-V	X		
» MS Windows Server 2008	X		
» MS Windows Server 2012	X		
» Windows Intune	X		
» Remote Desktop Services	X		
» Proxy Server	X		
» DNS	X		
» E-directory (NDS)	X		
» Citrix Workflow Studio	X		
<b>Messaging / Telefonie</b>			
» Exchange Server 2010	X		
» MS Outlook		X	
» Sendmail	X		
» iPhone / iPad		X	X
» Android smartphone			X
<b>ERP / CRM / DMS</b>			
» SharePoint	X		
<b>Protocollen</b>			
» IPv4	X		
» IPv6	X		
<b>Methoden &amp; Technieken</b>			
» ITIL Foundation	x		