

## Personalia

---

Naam: Gabriel  
Geboortedatum: 27 mei 1993  
Woonplaats: Amsterdam  
Nationaliteit: Nederlandse  
Rijbewijs: B

## Inzetbaar als

---

Support engineer / servicedeskmedewerker

## Profiel

---

Gabriel is een vriendelijke, rustige en behulpzame jongeman. Hij is gedreven en hard bezig met het behalen van certificeringen. Zijn volgende certificaat wordt de 70-680. Daarmee behaald hij zijn MCSA Windows 7 titel. Daarna gaat hij studeren voor zijn MCSA Windows 10 titel.

In zijn vrije tijd is Gabriel naast zijn studie, graag aan het salsa dansen.

## Opleidingen

---

MBO niveau 4 Applicatie Ontwikkelaar diploma behaald

## Certificeringen

---

*(Behaald tenzij anders aangegeven)*

70-680	Windows 7, Configuring	studerende
98-366	MTA: Networking Fundamentals	
98-365	MTA: Windows Server Administration	
70-685	Windows 7, Enterprise Desktop Support Technican	
ITIL	ITILv3 foundation	
HDI	Support Center Analyst	

## Werkervaring

---

**Functie:** Servicedesk medewerker  
**Periode:** april 2017- heden  
**Opdrachtgever:** Asics  
**Werkzaamheden:** Vanuit Outsourcing en Projecten ben ik voor diverse klanten parttime werkzaam. Bij Asics ben ik werkzaam op de Engelstalig servicedesk voor meer dan 1000 eindgebruikers.

**Takenpakket:**

- Uitgifte en inname van ICT-middelen bij de Servicebalie.
- Beheer en onderhoud van rechten op systemen en van applicaties.
- Het verwerken en oplossen van aanvragen, meldingen en incidenten op de eerste lijn.
- Gebruikers ondersteunen bij de balie of via telefoon, email Servicenow.
- Installeren van software/hardware.

**Besturingssystemen:** Windows 10 & Windows server 2012  
**Hardware:** Microsoft Surface Pro, Microsoft Surfacebook, Apple Iphone  
**Software:** Servicenow, Exsion, Navision, Office & SAP  
**Methodieken:** ITIL

**Functie:** Support medewerker  
**Periode:** april 2017 - heden  
**Opdrachtgever:** Natuurmonumenten  
**Werkzaamheden:** Vanuit Outsourcing en Projecten (Peak-IT) ben ik voor diverse klanten parttime werkzaam. Bij Natuurmonumenten werk ik op de servicedesk voor meer dan 500+ eindgebruikers.

**Takenpakket:**

- Aannee behandeling- en afhandeling incidenten, vragen, wensen & standaard changes;
- De ondersteuning gebeurd via telefoon, email, en remote commando's;
- Ondersteuning van gebruikers aan de Servicebalie. Hier die ik ook de uitgifte en inname van ICT-middelen;
- Beheer en onderhoud van rechten op systemen en van applicaties;
- Doormiddel van AD wachtwoorden resetten, accounts ontgrendelen, groepen toevoegen, verwijderen en accounts verlengen;
- Met Appsense profielen verwijderen en favorieten terugzetten;

- KPN portal beheren van mobiele simkaarten;
- Gereedmaken van Apple iPhones en Windows Lumia telefoon;
- Tokens toevoegen resetten en aanpassen met RSAportal/Secure envoy.
- Citrix sessie resetten.

Besturingssystemen: Windows 2008 & Windows 10  
Hardware: Surface pro, Dell pc's, Apple iPhone, Windows Lumia telefoon, tokens  
Software: TOPdesk, kpn portal, PCGroep portal, RSAportal, Secure envoy, Mobile Iron, AppSense, Active Directory, TeamViewer, MSRA  
Methodieken: ITIL

**Functie:** Servicedeskmedewerker

**Periode:** juli 2016 - april 2017

**Werkgever, plaats:** Gemeente Almere

**Werkzaamheden:** Met een team van vier personen 2000 eindgebruikers ondersteunen.

**Takenpakket:**

- Het verwerken en oplossen van aanvragen, meldingen en incidenten op zowel de eerste als tweede lijn;
- Juist routeren van tickets naar de leveranciers;
- De ondersteuning was via telefoon, WhatsApp, live chat, email, en remote commando's;
- De incidenten werden geregistreerd in een zelfgemaakt ticket systeem dat lijkt op TOPdesk;
- Doormiddel van Active Directory wachtwoorden opnieuw instellen;
- Het verifiëren en beveiligen van wijzigingen in vergunningen;
- Smartphones en tabletten geconfigureerd;
- Opstellen van werkvoorschriften voor collega's;
- Mobiele simkaarten beheren met in de Vodafone portal;
- Gebruikers ondersteuning bieden doormiddel van tools zoals teamviewer en MSRA.

Besturingssystemen: Windows 7, Windows server 2008  
Hardware: Smartphones, tablets, Fujitsu Laptops, Fujitsu desktops  
Software: Vodafone portal, Active directory, TeamViewer, MSRA  
Methodieken: ITIL

**Functie:** ICT support officer

**Periode:** november 2015 – juli 2016  
**Werkgever:** Mediamarkt – Computerservice  
**Werkzaamheden:** Ondersteunen van klanten met aangekochte hard- en software.  
**Takenpakket:**

- Bij de IT balie klanten ondersteunen met vragen, storingen en klachten op zowel hardware als software gebied
- Telefonisch ondersteunen van klanten bij incidenten met aangekochte producten
- De devices waren zowel Windows, Apple als Android
- Routers startklaar maken.

**Besturingssystemen:** Windows 7, 8, 10  
**Hardware:** Computers, laptops, mobiele telefoons, routers  
**Software:** Office

**Functie:** Helpdeskmedewerker  
**Periode:** april 2015 – november 2015  
**Werkgever:** Xerox- Ziggo  
**Werkzaamheden:** Ondersteunen van klanten met vragen, storingen en klachten over digitale televisie, internet en telefonie.  
**Takenpakket:**

- Telefonisch ondersteunen van klanten met vragen en problemen.
- Registreren van calls in TOPdesk
- Citrix sessies resetten.

**Besturingssystemen:** Windows7  
**Hardware:** Cisco routers  
**Software:** TOPdesk

**Functie:** Support medewerker  
**Periode:** mei 2014 – april 2015  
**Werkgever:** Quamba People – Expertteam KPN  
**Werkzaamheden:** Verwerken van ICT-storingen, installeren van KPN-installaties  
**Takenpakket:**

- Aanleggen van kabels
- Installeren van diverse KPN pakketten
- Verlenen van support op diverse KPN producten
- Verlenen van hulp met betrekking tot PC problemen, netwerkproblemen en KPN alles in een 1 problemen.
- Installeren van hard/software.
- 

**Besturingssystemen:** Windows 7, Windows 8, Windows 10, Mac OS  
**Hardware:** PC, Laptop

Software: Malware bytes, drivers

## Stages

---

**Functie:** Programmeur  
**Periode:** april 2012 - december 2012  
**Werkgever:** Isiz  
**Werkzaamheden:** Creëren van vragenlijsten en zorgen voor een lay-out dat bij het bedrijf past.

**Takenpakket:**

- Verantwoordelijk voor het creëren en bewerken van vragenlijsten. Hiervoor heeft de medewerker verschillende programmeertaal zoals HTML5, CSS3 en C # gebruikt.
- 

**Besturingssystemen:** Windows 7  
**Software:** Adobe dreamweaver  
**Functie:** Helpdeskmedewerker  
**Periode:** 2011  
**Werkgever:** Bascule

**Werkzaamheden:**

**Takenpakket:**

- Verhelpen van incidenten voor 800 eindgebruikers via de telefoon, email en remote
- Diverse Active directory werkzaamheden zoals het toevoegen en verwijderen van gebruikers
- Computers monteren/demonteren
- Thin clients inspoelen
- Software installeren

**Besturingssystemen:** Windows 7, Windows server 2003 / 2007  
**Hardware:** Computers  
**Software:** TOPdesk, Active directory, Remote desktop, Office 2007  
**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
<b>Client</b>			
» Dos	x		
» Mac OS(X)	x		
» Windows Vista		x	
» Windows 7		x	
» Windows 8		x	
<b>Server / Netwerk</b>			
» MS Hyper-V		x	
» MS Windows Server 2003	x		
» MS Windows Server 2008		x	
» MS Windows Server 2012		x	
» Remote Desktop Services		x	
» Proxy Server	x		
» DNS	x		
» Citrix XenApp	x		
» Citrix XenServer	x		
» VLAN	x		
» NAS	x		
<b>Databases</b>			
» MySQL 5	x		
» phpMyAdmin	x		
<b>Messaging / Telefonie</b>			
» Exchange Server 2007	x		
» VoIP	x		
» Avaya	x		
» iPhone / iPad			x
» BlackBerry smartphone			x
» Android smartphone			x
<b>ERP / CRM / DMS</b>			
» SAP	x		
» MS Dynamics Navision	x		
» SharePoint	x		
» Wiki	x		
<b>Protocollen</b>			
» IPv4		x	
» IPv6	x		
» SSL	x		
» HTTP	x		
» DHCP	x		
» POP3	x		
» SMTP	x		
» IMAP	x		
» IPSEC	x		
» L2TP	x		
<b>Netwerk Hardware</b>			

» Cisco Routers		X	
» Cisco Switches	X		
» HP Routers	X		
» HP Switches	X		
» Wireless		X	
» Check Point		X	
» Routers		X	
» Switches	X		
<b>Programmeren / Scripting</b>			
» Microsoft PowerShell	X		
» VMware PowerCLI / vCLI	X		
» HTML	X		
» CSS	X		
» PHP (5)	X		
» JavaScript	X		
<b>Office Pakketten</b>			
» MS Office XP	X		
» MS Office 2003		X	
» MS Office 2007		X	
» MS Office 2010		X	
» MS Office 365	X		
» MS Excel	X		
» MS Word		X	
» MS PowerPoint		X	
<b>Tools &amp; Overige pakketten</b>			
» Antivirus Software		X	
» Back-up Software		X	
» Ghost/Drive-image	X		
» TeamViewer		X	
» Winstall (installatie)		X	
» Winstall (scripting)		X	
<b>Helpdeskpakketten</b>			
» TOPdesk		X	
<b>Methoden &amp; Technieken</b>			
» ITIL Foundation		X	
<b>Hardware</b>			
» Installatie & configuratie clients		X	
» Installatie & configuratie laptops		X	
» Netwerkprinters		X	
<b>Talen (in woord en geschrift)</b>			
» Nederlands		X	
» Engels		X	
» Duits	X		