

Personalia

Naam: Lindy
Geboortedatum: 13 september 1991
Woonplaats: Vleuten
Nationaliteit: Nederlandse
Rijbewijs: Geen



Inzetbaar als

Skilled Servicedesk medewerker, Support Engineer Werkplekbeheerder

Profiel

Lindy is een zeer meedenkende, geduldige, nieuwsgierige en betrokken dame. Tevens een dame die erg loyaal is. Na het behalen van haar IT diploma is Lindy gestart bij de Hogeschool van Rotterdam als ICT Servicedeskmedewerker. Lindy wil graag haar kennis inzetten bij een andere organisatie om daar gebruikers van goede support te voorzien. Kernwoorden die Lindy beschrijven zijn: zorgvuldig, empathisch, organisator, positief kritisch, goede luisteraar, oprecht en flexibel.

Opleidingen

2009 – 2011	Medewerker beheer ICT MBO niveau 3	Diploma behaald
-------------	------------------------------------	-----------------

Certificeringen

Installing and Configuring Windows 10	Studerende
ITIL v3	Behaald
Microsoft Office specialist office	Behaald
Bedrijfshulpverlening BHV	Behaald

Werkervaring

Functie: ICT Servicedesk Medewerker

Periode: Juli 2011 – juni 2018

Werkgever, plaats: Hogeschool Rotterdam, Rotterdam

Werkzaamheden: Bij Hogeschool Rotterdam studeren ruim 36.000 studenten en er zijn zo'n 3.500 medewerkers werkzaam. Ik heb hier als ICT servicedesk medewerker op meerdere locaties gewerkt en zo veel verschillende ervaringen opgedaan bij het ondersteunen van een breed scala aan studenten, docenten en medewerkers.

De Hogeschool is er altijd heel trots op geweest een Skilled-servicedesk team te hebben, wat inhoudt dat wij als 1^e lijns ICT-ers veel meldingen zelf mochten oplossen.

Mijn vaste werkplaats was op de Locatie Rochussenstraat met ongeveer 1200 medewerkers/docenten en 3700 studenten. Ik was hier geheel verantwoordelijk voor het aanmaken en uitleveren van de medewerkerspassen via Omnicard en Cardexchange. Tevens beheerde ik een eigen sub-locatie met ongeveer 90 medewerkers/ docenten en 1100 studenten.

Takenpakket:

- Het oplossen van de binnengekomen 1e lijn incidenten en service verzoeken (ICT balie, telefoon en e-mail),
- Aannemen en registreren van incidenten in BMC Servicedesk Express (en later Planon) conform de gehanteerde ITIL procedure,
- Verhuizen van werkplekken,
- Werkplek ondersteuning,
- Escaleren van incidenten naar de 2^e lijn beheerders of externe partijen
- Instellen en support leveren voor bedrijfslaptops,
- Aanmaken, controleren en beheren van de medewerkerspassen voor de gehele Hogeschool,
- Ondersteuning bieden aan Sub-locatie Lloydstraat voor de Opleidingen van RMI,
- Oplossen van BYOD(Bring Your Own Device)
- Opleiden stagiaires,
- Instellen en invoeren van nieuwe pc's.
- Terugkoppelen van opgeloste incidenten aan eindgebruikers
- Patchen van netwerkaansluitingen
- Met Teamviewer remote oplossen van incidenten

Besturingssystemen: Windows XP, Windows 7, Windows 8

Hardware:	Dell Optiplex 990, Dell XPS13i7, HP Probook 430G1, HP Probook 640, HP Elitedesk 800G1, Dell Optiplex 9030 AIO, Dell Latitude E7440, Dell Optiplex 7440 AIO, HP Probook 640G2, HP Eliteone 800G3, iPhone 4-7, Blackberry Bold – Curve, iPad air 2
Software:	BMC Servicedesk Express, Planon, Axxerion, Groupwise, Novell Imanager, Eduroam, Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Outlook, Office 365, TeamViewer, Omnicard, Card-exchange, Smart Notebook 11.3, Skype, Confluence, Slack, Mattermost, Box, Google Drive, Onedrive
Methodieken:	ITIL

Stages

Functie: ICT servicedesk medewerker

Periode: Juni 2010 – mei 2011

Werkgever, plaats: Hogeschool Rotterdam, Rotterdam

Werkzaamheden: Als stagiaire werkte ik op de locatie Wijnhaven van Hogeschool Rotterdam. Hier hielp ik de studenten en docenten met de IT problemen en vragen die zij tegenkwamen en zat ik regelmatig aan de servicebalie als 1^e lijns aanspreekpunt.

Takenpakket:

- ICT balie, telefoon en e-mail,
- Verhuizen werkplekken,
- Werkplek ondersteuning,
- Escaleren van incidenten naar de 2e lijn beheerders of externe partijen
- Instellen en support leveren voor laptops,
- Aannemen en verwerken incidenten in BMC Servicedesk Express.
- Terugkoppelen van opgeloste incidenten aan eindgebruikers

Besturingssystemen: Windows XP

Hardware: HP 8100 SFF, HP 8000 Elite USDT, HP 6730b HP Probook 6560b, Dell Optiplex 780, Dell Optiplex 990 Folio Ultrabook

Software: BMC Servicedesk Express, Axxerion, Groupwise, Novell Imanager, Eduroam, Internet Explorer, Firefox, Google Chrome

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
Client			
» Dos	X		
» Mac OS(X)	X		
» Windows Vista			X
» Windows 7			X
» Windows 8			X
» Windows 10			X
» VMware Workstation	X		
Messaging / Telefonie			
» Exchange Server 2000		X	
» Exchange Server 2003		X	
» Exchange Server 2007		X	
» Exchange Server 2010		X	
» MS Outlook			X
» Novell GroupWise			X
» BlackBerry Enterprise Server		X	
» Avaya		X	
» iPhone / iPad			X
» BlackBerry smartphone		X	
» Android smartphone			X
Office Pakketten			
» MS Office 2000			X
» 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
» MS Project			X
Tools & Overige pakketten			
» Antivirus Software		X	
» Back-up Software		X	
» TeamViewer			X
» Crystal Reports	X		
» ZENworks		X	
Helpdeskpakketten			
» TOPdesk	X		
» BMC Servicedesk Express			X
» Planon			X
Methoden & Technieken			
» ITIL Foundation			X

» ITIL Practitioner			X
Hardware			
» Installatie & configuratie clients			X
» Installatie & configuratie laptops			X
» Netwerkprinters		X	
Talen (in woord en geschrift)			
» Nederlands			X
» Engels			X