

## Personalia

---

Naam: Louis  
Geboortedatum: 06-05-1992  
Woonplaats: Delft  
Nationaliteit: Nederlandse  
Rijbewijs: Nee



## Inzetbaar als

---

Helpdeskmedewerker

## Profiel

---

- Diploma MBO Medewerker Beheer ICT;
- Ruim 3 jaar relevante ervaring in verschillende, internationale Enterprise omgevingen;
- Ervaring met het leveren van ondersteuning op Windows Vista, Windows XP, Windows 7, Windows 8.1 en Windows 10;
- Veel gewerkt met Active Directory, Servicedesk plus en TOPdesk;
- Ervaren in het bieden van zowel onsite- als remote support op mobile devices o.a. telefoons (android en iOS), iPads en laptops;
- Zeer ervaren met Office 2007, Office 2010 en Office 2013;
- Ervaring met Citrix bij Atea Global en bij Insinger Gilissen, Citrix kwam aan de orde bij het opzetten van de omgeving voor zelfstandig vermogens beheerders en het eventueel resetten van profielen bij de branch offices en van thuiswerkers;
- Bieden van ondersteuning in zowel de Nederlandse als de Engelse taal.

### Competenties:

- Communicatief vaardig, sociaal ingesteld, flexibel en stressbestendig

## Opleidingen

---

### MBO Niveau 3

Medewerker Beheer ICT

Hilversum

Periode: 2012 - 2014

Diploma: Ja

## Certificeringen

---

70-697 - Installing and Configuring Windows 10

Studerende

ITIL v3

HDI- Support Center Analyst

SQL - School certificaat

Cisco- CCNA 1 en CCNA 2

## Werkervaring

---

**Functie:** Helpdeskmedewerker

**Periode:** 01/2018 - heden

**Werkgever, plaats:** Amsterdam Trade Bank, Amsterdam (gedetacheerd)

Amsterdam Trade Bank is een jonge, snel groeiende organisatie die zowel particulieren als het zakenleven aantrekkelijke financiële oplossingen biedt. Amsterdam Trade Bank is opgericht in 1994 en is sinds 2001 een dochter van de Russische Alfa-Bank Group, de grootste particuliere commerciële bank in de Russische Federatie.

**Mijn primaire taken waren:**

- eerste contact voor klanten aangaande ICT vraagstukken en vragen;
- registratie van calls in de service management tool;
- oplossen van calls en zorgdragen voor een volledige en accurate opvolging van (openstaande) calls, binnen de afgesproken SLA;
- prioriteren en toewijzen van incidenten aan de juiste oplosgroepen;
- verantwoordelijk voor software en hardware gerelateerde incidenten op werkplek niveau, zoals desktops/ laptops, de standaard applicaties van MS Office en randapparatuur zoals (label-) printers, faxen en telefoons. Maken van probleemanalyses en het bedenken van structurele oplossingen;
- Deployen van hardware (desktop; laptop; monitoren, etc.) en software (custom pakketten, standaard MS software) met behulp van de beschikbare Deployment Tool;
- Uitvoeren van installaties, verhuizingen en andere changes, evenals het maken van back-ups en terugzetten van back-ups op bepaalde accounts, voor klanten. Indien nodig op locatie;
- Controleren van apparatuur op defecten en up-to-date houden van de administratie CMDB;
- Begrijpen van de infrastructuur en de belangrijkste contacten in de andere domeinen om ervoor te zorgen dat het juiste team op de hoogte is van eventuele problemen, en deze snel actie kan ondernemen;
- Incident management: Monitoren van alle tickets, ook buiten de eigen oplosgroep, en waar nodig ondersteunen van collega's met tickets die te lang openstaan. Het escaleren van tickets naar de 2<sup>e</sup>/3<sup>e</sup> lijn, indien nodig;
- Aanmaken, wijzigen en deactiveren van gebruikersaccounts, incl. mail en andere Microsoft applicaties.

**Functie:** Helpdeskmedewerker

**Periode:** 08/2016 - 12/2017

**Werkgever, plaats:** Theodoor Gilissen Bankiers, Amsterdam (gedetacheerd)

Theodoor Gilissen Bankiers N.V. is een private bank en richt zich op vermogensbeheer, effectenadviesing voor vermogende particulieren en het verlenen van service aan zelfstandig vermogensbeheerders. De bank heeft vestigingen in Amsterdam, Enschede, Groningen, Rotterdam en Eindhoven. In 2016 werd de fusie met Insinger de Beaufort bekend gemaakt en de twee gaan verder onder de naam InsingerGilissen. Gewerkt in een team van 10 ICT-ers, met 3/4 man op de servicedesk. De medewerker was hier verantwoordelijk voor het aannemen en oplossen van eerste & tweedelijns calls van cliënten, zelfstandig vermogensbeheerders en interne gebruikers en deze te registreren in Topdesk. Daarnaast hield de medewerker zich bezig met het ondersteunen van werkplekken binnen het kantoor, de taken varieerden van het opzetten van een nieuwe werkplek tot het aanmaken van een nieuwe mailbox of gebruiker. **Mijn primaire taken waren:**

- Ondersteunen van 200/300 traders op de handelsvloer;
- Ondersteunen van cliënten, zelfstandig vermogensbeheerders en interne gebruikers van Theodoor Gilissen;
- Verhelpen van o.a. inlogproblemen bij interne gebruikers, klanten & vermogensbeheerders;

- Werkplekbeheer: support gegeven op mobile devices o.a. telefoons (Android en iOS), iPads en laptops;
- Migratieproject, twee banken werden samengevoegd;
- Meldingen zelf oplossen en/of doorzetten naar systeembeheer, netwerkbeheer of applicatiebeheer;
- Monitoren van de servers en netwerkomgeving;
- Citrix ondersteuning voor zelfstandig vermogens beheerders (opzetten van Citrix applicaties) op o.a. Thin Client.

**Functie:** Helpdeskmedewerker  
**Periode:** 06/2016 – 07/2016  
**Werkgever, plaats:** Klepierre, Utrecht (gedetacheerd)

Klepierre is een warenhuizen specialist. Ze bezitten warenhuizen in meer dan 57 steden en 16 landen. De medewerker was hier verantwoordelijk voor het aannemen van eerste & tweedelijns calls en deze te registreren in Topdesk. Daarnaast hield de gebruiker zich bezig met het ondersteunen van werkplekken binnen het kantoor, de taken varieerden van het opzetten van een nieuwe werkplek tot het aanmaken van een nieuwe mailbox of gebruiker. **Mijn primaire taken waren:**

- Registreren van incidenten in Topdesk;
- Instructies en ondersteuning bieden aan gebruikers;
- Gebruikers aanmaken/wijzigen/verwijderen in AD & Exchange;
- Installeren van Office pakketten zoals Office 2010 en 2013;
- Remote support met remote desktop;
- Printerproblemen oplossen.

**Functie:** Helpdeskmedewerker  
**Periode:** 02/2016 – 05/2016  
**Werkgever, plaats:** Leerdammer, Schoonrewoerd (gedetacheerd)

Leerdammer is een kaas producent gelokaliseerd in Schoonrewoerd. De medewerker was hier samen met zijn team verantwoordelijk voor het leveren van ondersteuning op gebied van kantoor applicaties en werkplekken. De taken varieerden van het installeren & onderhouden van nieuwe systemen/laptops/servers tot het onderhouden van Xerox printers. **Mijn primaire taken waren:**

- Registreren van incidenten in Topdesk
- Instructie en ondersteuning bieden aan gebruikers
- Gebruikers aanmaken/wijzigen/verwijderen in AD
- Werkplekbeheer: support gegeven op mobile devices o.a. telefoons (Android en iOS), iPads en laptops;
- Lenovo Laptops gereedmaken;
- Installeren van Office pakketten zoals Office 2010 en 2013
- Remote support met remote desktop
- Printerproblemen oplossen/cardridges vervangen van Xerox printers
- Bijhouden van de HP server omgeving
- Bijhouden van Barracuda switches

**Functie:** On site Support Engineer  
**Periode:** 08/2015 – 12/2015  
**Werkgever, plaats:** Embraer, Amsterdam (gedetacheerd)

Embraer is een Internationale vliegtuigonderdeel bouwer uit Brazilië. Het hoofdkantoor is onlangs verhuisd naar Amsterdam, voorheen was dat Parijs. Louis was verantwoordelijk voor twee locaties in Amsterdam voor het werkplekbeheer en direct support op de locaties met circa 300 eindgebruikers. Hierbij was er ook veel contact met het management en directie. **Mijn primaire taken waren:**

- Instructie en ondersteuning bieden aan gebruikers
- Registreren van incidenten in Lotus Notes

- Installeren van soft-/hardware zoals Lotus Notes en Windows 7
- Gebruikers aanmaken/wijzigen/verwijderen in AD
- Werkplekbeheer: support gegeven op mobile devices o.a. telefoons (Android en iOS), iPads en laptops;
- Remote support met remote desktop
- Printerproblemen oplossen/cardridges vervangen van Xerox printers
- Werkplekken inrichten (zoals het aansluiten van HP desktops, dockingstations, Lenovo, etc)

**Functie:** Helpdeskmedewerker

**Periode:** 05/2015 – 08/2015

**Werkgever, plaats:** Cappingini – Eneco te Utrecht (gedetacheerd)

Louis was binnen een team van vijf collega's verantwoordelijk voor de ondersteuning van klanten van Cappingini, o.a. Stedin, Eneco en Nuon. De meldingen kwamen telefonisch en via de mail binnen, werden verwerkt in Topdesk en waar noodzakelijk doorgezet naar de juiste oplosgroep. **Mijn primaire taken waren:**

- Registreren van incidenten in Topdesk
- Rechten toewijzen binnen AD
- Gebruikers aanmaken/wijzigen/verwijderen in AD
- Remote support Remote Desktop

**Functie:** Helpdeskmedewerker

**Periode:** 09/2014 – 12/2014

**Werkgever, plaats:** Atea Global te Riga, Letland

Atea Global is een Deens customer center dat verschillende kantoren in Scandinavië en omstreken heeft zoals Denemarken, Letland, Noorwegen, Zweden en Litouwen. Deze positie was gelokaliseerd in Riga, Letland. In deze functie was de medewerker verantwoordelijk voor de ondersteuning van ongeveer 1000 verschillende organisaties. De voertaal in deze functie was Engels. Registratie vond plaats in een bedrijfsspecifieke tool. Zijn team bestond uit ongeveer 100 medewerkers. **Mijn primaire taken waren:**

- Registreren van incidenten;
- Gebruikers aanmaken/wijzigen/verwijderen in AD;
- Het resetten van Citrix Xenapp sessies;
- Remote support Remote Desktop;
- Software complicaties opgelost van zowel Xerox en HP printers;
- Office pakketten toevoegen aan Citrix omgevingen (office 2007/2010/2013)

## Stages (verkort)

---

**Functie:** Junior Netwerkbeheerder en Telecommunicatie

**Periode:** 01-2014 – 06-2014

**Werkgever, plaats:** Hogeschool Utrecht te Utrecht

**Functie:** Support Engineer

**Periode:** 11-2011 – 06-2013

**Werkgever, plaats:** ORCA B.V. te Amersfoort

**Functie:** Support Engineer

**Periode:** 01-2011 – 03-2011

**Werkgever, plaats:** ICTBALIE te Soest

## Technische kennis

### Legenda:

<b>Basis</b>	Medewerker beschikt over theoretische basiskennis en kan met dit product uit de voeten.
<b>Goed</b>	Medewerker heeft ruime praktische (hands-on) werkervaring met dit product, i.c.m. theoretische kennis.
<b>Zeer goed</b>	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 (jr.)
<b>Besturingsystemen</b>				
» Windows XP			X	
» Windows Vista Business			X	
» Windows Vista Ultimate			X	
» Windows 7			X	
<b>Netwerk Software</b>				
» Active Directory Services			X	
» MS Terminal Server (2003)		X		
» Citrix XenApp		X		
» Citrix XenServer	X			
» Citrix Workflow Studio				
<b>Databases</b>				
» Oracle SQL, PL/SQL, SQL*Plus	X			
» MySQL 5	X			
<b>Groupware</b>				
» Exchange Server 2000	X			
» Exchange Server 2003		X		
» Exchange Server 2007		X		
» Exchange Server 2010		X		
» Lotus Notes Cliënt	X			
» Lotus Notes Domino	X			
<b>ERP / CRM</b>				
» SAP	X			
» Navision	X			
» Sharepoint	X			
<b>Protocollen</b>				
» TCP/IP	X			
<b>Programmeertalen</b>				
» HTML	X			
<b>Office Pakketten</b>				
» MS Office Pro 2000		X		
» MS Office XP		X		
» MS Office Pro 2003		X		
» MS Office 2007		X		
» MS Office 2010		X		
» MS Office 2013		X		
» MS Excel		X		

» MS Word			X	
» MS PowerPoint			X	
» MS Project	X			
» MS Outlook			X	
» MS FrontPage				
<b>Helpdeskpakketten</b>				
» Topdesk			X	
<b>Methoden &amp; Technieken</b>				
» ITIL		X		
<b>Hardware</b>				
» Installatie & configuratie Cliënts			X	
» Installatie & configuratie Laptops			X	
» Installatie & configuratie Servers		X		
» Netwerkprinters		X		
<b>Talen</b>				
» Nederlands			X	
» Engels			X	