

Personalia

Naam: Mitchel Clarisse
Geboortedatum: 31-01-1996
Woonplaats: Almere
Nationaliteit: Nederlandse
Rijbewijs: B



Inzetbaar als

Servicedeskmedewerker

Profiel

Als persoon wordt ik gezien als hardwerkend, sociaal, leergierig en daarnaast kan ik mij snel aanpassen aan mijn omgeving. Verder ben ik gedreven om mijn werk zo goed mogelijk te doen. Na het behalen van mijn ITIL certificering, ben ik inmiddels bijna toe aan het Windows 10 examen. Inmiddels heb ik 6 maanden werkervaring op een skilled servicedesk bij Rijkswaterstaat. Ik heb een rijbewijs en beschik over een auto.

Opleidingen

MBO Niveau 3

ICT-Medewerker
Hilversum
Periode: 2015 – 2017
Diploma: Ja

MBO Niveau 2

ICT Medewerker
Almere
Periode: 2013 – 2014
Diploma: Ja

Certificeringen

70-697: Configuring Windows Devices

Studerende

ITIL Foundation

Behaald

Werkervaring

Functie:	Servicedeskmedewerker
Periode:	07-2017 – heden
Werkgever, plaats:	Rijkswaterstaat, Utrecht
Werkzaamheden:	Rijkswaterstaat is een groot bedrijf met 8.500+ eindgebruikers. Ik was verantwoordelijk om de gebruikers telefonisch te woord staan, incidenten op te lossen en informatie te verstrekken.
Takenpakket:	<u>- 1e Lijns skilled helpdesk</u> Applicaties installeren Software incidenten oplossen Hardware incidenten oplossen Service requests behandelen
Besturingssystemen:	Windows Server 2008, Windows 7/ MacOS
Hardware:	Dell workstation, Fujitsu laptops, BYOD;
Software:	MS office 2010, Skype for business, Rijksapplicaties : Arcgis Desktop, Hummingbird, SAP.
Methodieken:	ITIL

Stages

Functie:	IT medewerker
Periode:	07-2016 – 12-2016
Werkgever, plaats:	Basisschool De Springplank
Werkzaamheden:	De springplank is een grote school met ongeveer 300 leerlingen, hier beheerde ik ondermeer: Laptops, Desktops en educatieve tablets (SnapPet)
Takenpakket:	Beheren van hard- en software Reparatie van computers, laptops en beamers Incidenten oplossen op het gebied van kantoorautomatisering
Functie:	IT medewerker
Periode:	2014-01 – 2014-04
Werkgever, plaats:	Mytylschool De Trappenberg
Werkzaamheden:	De Trappenberg is een organisatie en school die gericht is op het les geven van kinderen met een lichamelijke of mentale beperking. Hier beheerde ik de servers, de hard- en software van de school en BYOD incidenten oplossen.
Takenpakket:	Beheren van Hard en software Reparatie van computers, laptops en beamers

Incidenten oplossen op het gebied van kantoorautomatisering
BYOD incidenten oplossen.

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	Ervaring (jaren)
Client				
» Windows XP		X		
» Windows Vista		X		
» Windows 7		X		
» Windows 8		X		
» Windows 10		X		
» Ubuntu	X			
» VMware Workstation	X			
Server / Netwerk				
» MS Windows Server 2008	X			
» MS Windows Server 2012	X			
» Active Directory Services	X			
» SCCM	X			
» Citrix Management Console	X			
» Citrix XenApp	X			
Messaging / Telefonie				
» Exchange Server 2010	X			
» Exchange Server 2013	X			
» MS Outlook		X		
» iPhone / iPad	X			
» BlackBerry smartphone	X			
» Android smartphone		X		
ERP / CRM / DMS				
» SharePoint	X			
Programmeren / Scripting				
» HTML	X			
Office Pakketten				
» MS Office 2007		X		
» MS Office 2010		X		
» MS Office 2013		X		

» MS Office 2016		X		
» MS Office 365		X		
» MS Excel	X			
» MS Word		X		
» MS PowerPoint		X		
Tools & Overige pakketten				
» Antivirus Software	X			
» Back-up Software	X			
» Ghost/Drive-image	X			
» PC-Anywhere	X			
» TeamViewer		X		
» Winstall (installatie)		X		
Helpdeskpakketten				
» TOPdesk		X		
» Expertdesk	X			
Methoden & Technieken				
» ITIL Foundation		X		
Hardware				
» Installatie & configuratie clients	X			
» Installatie & configuratie laptops	X			
» Netwerkprinters	X			
Talen (in woord en geschrift)				
» Nederlands		X		
» Engels		X		