

## Personalia

---

Naam: Prithvi  
Geboortedatum: 14 april 1994  
Woonplaats: Den Haag  
Nationaliteit: Nederlandse  
Rijbewijs: B



## Inzetbaar als

---

Skilled servicedesk medewerker, migratie medewerker, floorwalker

## Profiel

---

Prithvi is een zeer communicatief vaardige IT'er die perfect de brug tussen gebruikers en IT kan slaan. Prithvi is nog aan het studeren en inmiddels in zijn derde leerjaar van zijn HBO opleiding die hij sinds 2018 duaal volgt. Daarnaast studeert hij ook voor zijn ITIL certificaat. Hij heeft inmiddels redelijk wat ervaring als servicedeskmedewerker, opgedaan bij o.a. KLM, Havenbedrijf Amsterdam en Cannoch Chase. Hij is een servicedeskmedewerker die snel leert, en echt HBO werk- en denkniveau heeft. Zijn ITIL examen is ingepland, waarna hij aan de slag gaat met zijn Windows 10 certificering. Prithvi heeft een rijbewijs, beschikt over een auto en is -in overleg- per direct beschikbaar.

## Opleidingen

---

2014 - Heden	Haagse Hogeschool	HBO Technische ICT	3e studiejaar
2013 - 2014	Haagse Hogeschool	HBO Int. Business	Nee
2006 - 2012	Hofstad Lyceum	HAVO	Ja

## Certificeringen

---

Heden	ITILv3	examen ingepland
Oktober 2013	EXCEL Programmeren	certificaat behaald
September 2012	WFT Leven, Basis en Schade	certificaat behaald

## Werkervaring

---

**Functie:** Support Engineer

**Periode:** 2018-10 - Heden

**Werkgever, plaats:** Peopleware, Schipholrijk

People Ware is een IT service provider die alle ICT gerelateerde zaken voor Engie regelt. Op de Servicedesk bood ik samen met 15 collega's telefonische support aan circa 6500 eindgebruikers. Gemiddeld behandelde ik 45 incidenten/ calls per dag met een First Time Fix van 75%. Het aannemen, registreren of escaleren van calls wordt met behulp van Servicenow uitgevoerd. Om de consequentie van de service op een lijn te behouden, werkte wij volgens het ITIL-methodiek. Dit moest uiteraard binnen de afgesproken SLA optreden. Incidenten die consequent voorkwamen melden wij als problem aan. Hierdoor wordt het overzichtelijk als er een soortgelijk incident wordt aangemaakt. Eindgebruikers systemen werden met behulp van Windows hulp op afstand of Citrix overgenomen.

**Takenpakket:**

- Aannemen van binnenkomende calls, incidenten behandelen, registreren in Servicenow of eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep;
- Informeren van de eindgebruiker over de status van het incident;
- Usermanagement in Active Directory (met behulp van SAP): aanmaken, ontgrendelen, aanmaken, wijzigen, resetten en verwijderen van wachtwoorden;
- Melden van trends bij de verschillende oplosgroepen en eventueel gebruikershandleidingen schrijven om deze trend te voorkomen;

**Besturingssystemen:** Windows 10 / 8 / 7

**Software:** MS Office 365 / 2010, MS Exchange server, OKTA, MS Active Directory, Citrix, SAP, Ctool, Basware

**Methodieken:** Servicenow, ITIL;

**Functie:** Change Officer / Support Engineer

**Periode:** mei 2018 - september 2018

**Werkgever, Plaats:** Air-France - KLM

**Werkzaamheden:** Air France en KLM vervoeren ruim 77 miljoen passagiers per jaar en beschikken over 573 vliegtuigen. Dagelijks voert de combinatie vluchten uit in een netwerk met 243 bestemmingen in 103 landen. De Change Officer is gesitueerd binnen Operations en Distributed Services. Deze onderdelen zijn verantwoordelijk voor het leveren van afgesproken ICT Services aan de business en het daarvoor realiseren van een doelmatige en blijvend optimale exploitatie van de ICT infrastructuur, zodanig dat de beschikbaarheid en performance voldoen aan de gestelde eisen en dat de exploitatie kostenefficiënt gerealiseerd wordt.

**Takenpakket:**

- Vertalen van change aanvragen naar bestaande en/of standaard dienstverlening en geeft hierin (ongevraagd) advies.
- Registreren van de aanvragen volgens het ITIL proces in de change management tools
- Aanvragen van offertes bij leveranciers, beoordelen of de prijs en planning reëel is en terugkoppeling naar de aanvrager ter goedkeuring.
- Uitzetten van change opdrachten richting de service provider;
- Bewaken van de voortgang van nog uit te voeren changes door de service provider.
- Bewaken van de tijdige approval van een change door alle betrokken partijen.

**Besturingssystemen:** Windows 10, Windows 7, IOS 11, Android

**Hardware:** Lenovo, Dell en HP (Desktops, Laptops) iPad, Motorola Smartphone

**Software:** Vulcain (registratietool), MS office 365, Vulcain (CMDB) en HP Asset manager

**Methodieken:** ITIL

**Functie:** **Support engineer**

**Periode:** **augustus 2017- februari 2018**

**Werkgever, plaats:** **Stichting De Omring | via detacheerder**

**Werkzaamheden:** Stichting De Omring is een zorginstelling gevestigd in Noord Holland en West Friesland.

Er zijn diverse migraties geweest onder andere van Citrix naar Office 365. Mijn taak was om on-site ondersteuning te bieden na de migraties.

**Takenpakket:**

- Onsite op diverse locaties eindgebruikers ondersteunen met diverse vragen/ incidenten.
- Registreren van incidenten in Topdesk.
- Informatie kaarten met veel voorkomende vragen en oplossingen bedacht en ontwikkeld.
- Licenties verschaffen.
- Wegwijs maken in het nieuwe intranet.

#### Project

- Uitrol project office 365.
  - Training geven aan gebruikers.
  - Helpen met vernieuwen van credentials.
- Migratie van hardware naar nieuwe Surface, HP laptops, Desktops en iPads
  - Inwisselen van oude laptops en desktops.
  - Werkplekken creëren.
  - Dockingstations installeren.
  - iPads programmeren.
  - Werkinstructies geschreven voor het gebruik van het nieuwe systeem.

Besturingssystemen: Citrix-Office365-Windows10

Hardware: Laptops-Desktops-Surfaces-iPads

Software: Topdesk

**Functie:** Skilled Servicedeskmedewerker

**Periode:** September 2017

**Werkgever, plaats:** Havenbedrijf Amsterdam | via detacheerder

**Werkzaamheden:** Bij het Havenbedrijf Amsterdam heb ik ingevallen. Daar waren mijn werkzaamheden het beantwoorden van de telefoontjes, emails en onsite support wat betreft IT gerelateerde vragen.

#### Takenpakket:

- Aanspreekpunt voor gebruikers bij IT-gerelateerde vragen.
- Het aannemen van telefoontjes, beantwoorden van e-mails en on site support aanbieden.
- De problemen en oplossingen registreren en rapporteren in Topdesk.
- Diverse werkzaamheden aan de balie zoals het uitgeven van leenlaptops-iPads en iPhones, alsmede accessoires.
- Autorisatie en change verzoeken behandelen

Besturingssystemen: Citrix receiver, IOS 10, Windows 8

Hardware: Desktops, laptops, surface, iPhone iPad, Iphones

Software: Topdesk, Director, Active directory

**Functie:** **Service desk medewerker**

**Periode:** **december 2016- augustus 2017**

**Werkgever, plaats:** **Cannock Chase**

Werkzaamheden: Cannock Chase is een dochter bedrijf van DAS. Het bedrijf bestaat uit 100 Medewerkers op 2 locaties. Ik begon als backoffice medewerker, maar door mijn passie voor IT ben ik ook gevraagd om op de Service desk te werken.

Takenpakket:

- Helpdeskmedewerker voor de afdeling.
- Remote incidenten oplossen d.m.v. Teamviewer.
- Problemen op het callcenter oplossen.
- Mailserver beheren.
- Ontwikkelen van een nieuw callsysteem.
- Afhandeltijd van 3.25 minuten inclusief nawerkijd.
- Werken via script.
- Het resetten van accounts.
- Wachtwoorden resetten in Active Directory.
- Accounts aanmaken in Active Directory.

Besturingssystemen: Windows 8

Hardware: Desktops

Software: Teamviewer, Active Directory

**Functie:** **Supervisor klantenservice Groupon Nederland**

**Periode:** **2015 - 2016**

**Werkgever, plaats:** **Telenamic, Suriname**

Werkzaamheden: Telenamic is een dochterbedrijf in Suriname van xerox. Telenamic neemt de klantenservice taken waar voor een aantal Nederlandse bedrijven waaronder Groupon, Ziggo, OV-Chipkaart, Wehkamp. De werknemers beantwoorden de telefoontjes, emails en zijn ook actief op de online chat. Ik kreeg de kans via Xerox om daar naar toe te gaan en internationale ervaring op te doen.

Takenpakket:

- Aansturen, begeleiden, informeren, motiveren en coachen van de 15-30 medewerkers.
- Voeren van voortgangs-, functionerings- en beoordelingsgesprekken en daaruit gekomen afspraken en acties monitoren en begeleiden.

- Bewaken van de operationele resultaten en indien nodig op aansturen.
- Overleg met de planningsafdeling over de bezetting op basis van planningsgegevens en verkeersaanbod.

## 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.

	<b>Basis</b>	<b>Goed</b>	<b>Zeer goed</b>
<b>Client</b>			
» Mac OS(X)			X
» Windows Vista			X
» Windows 7			X
» Windows 8			X
» VMware Workstation		X	
<b>Server / Netwerk</b>			
» Active Directory Services			x
» Remote Desktop Services			X
» Citrix XenApp			X
<b>Messaging / Telefonie</b>			
» Exchange Server 2010			X
» MS Outlook			X
» Lotus Notes Client			X
» iPhone / iPad			X
» BlackBerry smartphone			X
» Android smartphone			X
<b>ERP / CRM / DMS</b>			
» SAP		X	
» Exact		X	
» Oracle E-Business Suite		X	
» SharePoint		X	
» Wiki		X	
<b>Programmeren / Scripting</b>			

» HTML		X	
» Java	X		
<b>Office Pakketten</b>			
» 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
» MS FrontPage			X
<b>Tools &amp; Overige pakketten</b>			
» Antivirus Software		X	
» Back-up Software		X	
» Ghost/Drive-image		X	
» TeamViewer			X
<b>Helpdeskpakketten</b>			
» TOPdesk			X
<b>Methoden &amp; Technieken</b>			
» ITIL Foundation	X		
» ITIL Practitioner	X		
<b>Hardware</b>			
» Installatie & configuratie clients	X		
» Installatie & configuratie laptops		X	
» Installatie & configuratie servers	X		
» Netwerkprinters	X		
<b>Talen (in woord en geschrift)</b>			
» Nederlands			X
» Engels			X
» Duits	X		
» Frans	X		
» Spaans	X		