

## Personalia

---

Naam: Quincy  
Geboortedatum: 10 november 1985  
Woonplaats: Amsterdam  
Nationaliteit: Nederlandse  
Rijbewijs: B

## Inzetbaar als

---

Werkplekbeheerder, support engineer, skilled servicedeskmedewerker.

## Profiel

---

Quincy is een rustige, sociale en communicatief vaardige persoonlijkheid. Hij staat altijd open voor nieuwe ontwikkelingen op het werk en persoonlijk. Quincy heeft brede interesses en is zeer sociaal ingesteld zo heeft hij de HBO opleiding Maatschappelijk werk gevolgd. Door verdrietige omstandigheden heeft hij deze opleiding niet kunnen afronden en heeft hij er definitief voor gekozen om zijn carrière voort te zetten in de ICT. Quincy is zeer gedreven en leergierig en dat blijkt uit de ontwikkeling die hij de afgelopen 1,5 jaar heeft doorgemaakt op Servicedeskgebied. Hij werkt momenteel voor meerder opdrachtgevers in een multi-cliënt pool bij klanten zoals Delta Loyd en A.S.R.. Hier vervult hij diverse rollen waaronder Werkplekbeheer en Skilled Servicedesk medewerker. Werken in deze multi-cliënt pool betekent dat hij veel kennis moet hebben van diverse omgevingen en snel moet kunnen schakelen. Quincy heeft zeer veel ervaring in Windows omgevingen en is bekend met Apple. Momenteel is Quincy bezig om zijn praktijkkennis om te zetten in certificaten voor Microsoft Windows 10. In zijn vrije tijd werkt Quincy meestal aan zijn motor, is hij aan het sporten of helpt hij zijn familie.

## Opleidingen

---

HBO Maatschappelijk werk | niet afgerond  
MBO ICT Niveau 4 | diploma

## Certificeringen

---

70- 698	Installing and Configuring Windows 10	Studerend
ITIL v3		Certificaat behaald

## Werkervaring

---

<b>Functie:</b>	<b>Servicedeskmedewerker</b>
<b>Periode:</b>	<b>mei 2017 – heden</b>
<b>Werkgever, plaats:</b>	<b>A.S.R.   via detacheerder</b>
<b>Werkzaamheden:</b>	Het direct oplossen van software matige problemen waar gebruikers tegen aan lopen. Het aantal gebruikers is 3500 en er wordt gewerkt in Office 365. Daarnaast ben ik verantwoordelijk voor het registreren van incidenten, serviceverzoeken, vragen, wijzigingen, klachten, installeren van applicaties en software en het escaleren van meldingen.
<b>Takenpakket:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beheren van de technische infrastructuur</li><li>• Analyseren en verhelpen van storingen</li><li>• Ondersteunen van individuele gebruikers</li><li>• In Citrix sessies van gebruikers afsluiten</li><li>• Ontvangen, registreren en oplossen van vragen van incidenten van gebruikers</li><li>• Doorzetten van incidenten naar tweedelijns support en andere It-specialisten</li><li>• Registreren en uitgeven van software, apparatuur en onderdelen van aansluitpunten en verbindingen</li><li>• Bewaken van de dienstverlening</li><li>• Installatie &amp; configuratie laptops</li></ul>
<b>Besturingssystemen:</b>	Windows 7, Server 2012
<b>Hardware:</b>	Iphones, laptops
<b>Software:</b>	Microsoft Office 365, Service Now, Active directory, Citrix, VM Ware, Skype
<b>Methodieken:</b>	ITIL
<b>Functie:</b>	<b>Werkplekbeheerder</b>
<b>Periode:</b>	<b>okt 2016 – sept 2017</b>
<b>Werkgever, plaats:</b>	<b>Fluor   via detacheerder</b>
<b>Werkzaamheden:</b>	Als werkplekbeheerder ben ik verantwoordelijk geweest voor het inrichten van werkplekken, inventariseren van alle hardware en het oplossen van storingen op zowel hardware- als softwarematig gebied. Dit deden we met team van 3 man voor 2600 eindgebruikers.
<b>Takenpakket:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onsite en telefonische ondersteuning bieden</li></ul>

- Aannemen, registreren en oplossen van 1e- en 2e lijns incidenten
- Registreren van incidenten in IBM Maximo
- Diverse Active directory werkzaamheden zoals vrijgeven van accounts en wachtwoorden resetten
- Installeren van hard- en software van nieuwe PC's en laptops voor gebruikers
- Inventariseren en registreren van computersystemen
- Plaatsen van nieuwe werkplek en verwijderen van oude werkplekken
- Informeren van gebruikers in het gebruik van standaard software
- Het bijhouden en zorgdragen van systeemdokumentatie
- Beheren van de back-up tapes
- Installatie & configuratie van laptops

Besturingssystemen:	Windows 7
Hardware:	Pc's, laptops
Software:	Active directory, Lotus Notes, IBM Maximo, Microsoft Office 2016
Methodieken:	ITIL

**Functie:** Servicedeskmedewerker

**Periode:** mei 2016 – sept 2017

**Werkgever, plaats:** Delta Lloyd | via detacheerder

**Werkzaamheden:** Verantwoordelijk voor het afhandelen van IT-storingen van de interne medewerkers en tussenpersonen (ongeveer 2.500 personen). Als eerstelijns ondersteuning werden de vragen per telefoon of per e-mail beantwoord.

**Takenpakket:**

- Ontvangen, registreren en oplossen van vragen van incidenten van gebruikers, intern zowel als extern
- Installeren van bedrijfsapplicaties via Software Center
- Analyseren en verhelpen van storingen
- Ondersteunen individuele gebruikers
- Updaten van drivers
- Verlenen van rechten met behulp van Active Directory
- Resetten van wachtwoorden in Tivoli
- Diverse werkzaamheden in Avaya zoals het installeren en instellen van
- Inwerken van nieuwe medewerkers
- Terugkoppelen van opgeloste incidenten aan eindgebruikers

Besturingssystemen: Windows 7  
Hardware: Android toestellen  
Software: SCCM, Lotus Notes, Active directory, Microsoft Office 2013  
Microsoft Office 2016, Z-visual, T24, Java, Tivoli, Avaya  
Methodieken: ITIL

**Functie:** **Werkplekbeheerder**

**Periode:** **jan 2016 – sept 2017**

**Werkgever, plaats:** **Tata Steel | via detacheerder**

**Werkzaamheden:** Tata steel is een staalconcern en is daardoor een zeer unieke omgeving met zowel kantoren als een fabriekshal. Quincy is hier verantwoordelijk voor het oplossen van binnenkomende incidenten en het ondersteunen van interne klanten in het gebruik van de standaard software. Ook heeft hij meegewerkt aan de migratie van Windows XP naar Windows 7.

**Takenpakket:**

- Ondersteuning verlenen op de werkplek met betrekking tot PC, printer, telefoon, netwerk, software en andere ICT problemen
- Oplossen van hard- en software problemen aan computer en printer apparatuur
- Installeren en configureren van PC's en laptops
- On site support verlenen in verschillende fabrieken en kantoorgebouwen rondom en op het fabrieksterrein
- Installeren van hard- en software van nieuwe PC's voor gebruikers
- Inventariseren en registreren van bestaande systemen op verschillende locaties
- Meegewerkt aan migratie van Microsoft Windows XP naar Microsoft Windows 7
- Inrichten van nieuwe werkplekken
- Patchen van netwerkaansluitingen
- Installatie & configuratie van laptops

Besturingssystemen: Windows 7, Windows XP  
Hardware: Printers en scanners, Pentium 4 pc's, switches en routers, beamers, laptops  
Software: Active directory, Skype Software Center, Microsoft Office 2016  
Lotus Notes

**Functie:** **Servicedeskmedewerker**

**Periode:** **dec 2015 – heden**

**Werkgever, plaats:** **Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG) | via detacheerder**

Werkzaamheden:	Als medewerker van de afdeling informatisering en automatisering het oplossen van incidenten. Intern zowel als extern voor ongeveer 4500 eindgebruikers verdeeld over twee locaties.
Takenpakket:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verantwoordelijk voor continuïteit, kwaliteit en stabiliteit van het lokale netwerk</li><li>• Oplossen van problemen, zowel telefonisch als per email en doorzetten naar de betreffende supportgroep</li><li>• Terugkoppelen van opgeloste incidenten aan eindgebruikers</li><li>• Ondersteuning verlenen op de werkplek met betrekking tot PC, printer, telefoon, netwerk, software en andere ICT problemen</li><li>• Verlenen van rechten met behulp van Active Directory</li><li>• Resetten van wachtwoorden in Active Directory</li><li>• Het doorgeven van bestellingen en verhuizingen van werkplekken en randapparatuur</li><li>• Aannemen, registreren en oplossen van incidenten in Marval</li><li>• Met Teamviewer remote oplossen van incidenten</li></ul>
Besturingssystemen:	Windows 7
Hardware:	Thin cliënts
Software:	Active directory, Software Center, Microsoft Office 2010, Citrix Xenapp, Res One, Marval, Teamviewer
Methodieken:	ITIL
<b>Functie:</b>	<b>Helpdesk/Werkplekbeheerder</b>
<b>Periode:</b>	<b>aug 2015 – nov 2015</b>
<b>Werkgever, plaats:</b>	<b>Gemeente Amsterdam   via detacheerder</b>
Werkzaamheden:	Tijdens dit project werd ik in een team van 8 man geplaatst. Per stadsdeel werd er een uitrol uitgevoerd en migraties. We rouleerden van locaties om de uitrol uit te voeren. Daarbij hadden we 2 weken de tijd om alles werkend te krijgen met behulp van andere IT-specialisten zoals, systeem, functioneel en applicatiebeheerders. Na de uitrol boden we nog ondersteuning aan de gebruikers binnen de stadsdeel kantoren.
Takenpakket:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installeren van hard- en software van nieuwe PC's voor gebruikers</li><li>• Inventariseren en registreren van bestaande systemen op verschillende locaties</li></ul>

- Migratie doorlopen van Microsoft Windows 7 naar Microsoft Windows 8
- Inrichten van nieuwe werkplekken
- Patchen van netwerkaansluitingen
- Het verstrekken van informatie of status updates
- Repareren van apparatuur
- Ondersteunen van baliepersoneel
- Dagelijks nalopen van de printers en de paspoortenautomaat

Besturingssystemen: Windows 7, Windows 8  
 Hardware: Pc's, printers, paspoortenautomaat  
 Software: Active directory, Software Center, Microsoft Office 2013, Topdesk, Java, Citrix Xenapp  
 Methodieken: ITIL, Prince2

**Overige werkervaring op aanvraag.**

**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.

	<b>Basis</b>	<b>Goed</b>	<b>Zeer goed</b>	<b>Ervaring (jaren)</b>
<b>Client</b>				
» Mac OS(X)	x			2
» Windows Vista	x			1
» Windows 7		x		2
» Windows 8	x			1
» Windows 10	x			1
<b>Server / Netwerk</b>				
» VMware vSphere	x			1
» Active Directory Services		x		2
» SCCM	x			1
» Remote Desktop Services	x			1
» Citrix XenApp	x			2
<b>Messaging / Telefonie</b>				
» MS Outlook		x		2
» Lotus Notes Client	x			1
» Lotus Domino Server	x			1
» Avaya	x			1
» iPhone / iPad		x		2

» Android smartphone		x		2
<b>Netwerk Hardware</b>				
» Routers	x			2
» Switches	x			2
<b>Office Pakketten</b>				
» MS Office 2003		X		2
» MS Office 2007		X		2
» MS Office 2010		X		2
» MS Office 365		X		1
» MS Excel		X		2
» MS Word		X		2
» MS PowerPoint		X		2
<b>Tools &amp; Overige pakketten</b>				
» TeamViewer		x		1
» RDP	x			2
» Winstall (installatie)	x			1
<b>Helpdeskpakketten</b>				
» TOPdesk	x			2
<b>Methoden &amp; Technieken</b>				
» ITIL Foundation		x		1
<b>Hardware</b>				
» Installatie & configuratie clients		X		2
» Installatie & configuratie laptops		X		2
» Netwerkprinters		x		1
<b>Talen (in woord en geschrift)</b>				
» Nederlands			x	31
» Engels		x		25