

## Personalia

---

Naam: Rael  
Geboortedatum: 08-07-1982  
Woonplaats: Delft  
Nationaliteit: Nederlandse  
Rijbewijs: Ja

## Inzetbaar als

---

Werkplekbeheerder

## Profiel

---

Ik ben een enthousiaste IT professional, die klantgerichtheid en pro activiteit erg belangrijk vind. Qua persoonlijkheid ben ik communicatief vaardig, leergierig en sociaal. Ik kan zowel zelfstandig als in teamverband uitstekend functioneren.

Ik heb de afgelopen jaren werkervaring opgedaan op het gebied van Werkplekbeheer en Systeembeheer. Ik heb deze ervaring opgedaan bij FSS, ROC Amsterdam, Siemens, DHL, ANWB, Ministerie van Justitie (DJI), TU Delft en TATASTEEL. Door de verschillende opdrachtgevers wordt ik gezien als een flexibele en betrokken professional met een groot verantwoordelijkheidsgevoel.

Ik ben in het bezit van mijn MCSE 2003, MCSA 2012 en Citrix certificering. Momenteel ben ik bezig met mijn SCCM. Mijn hobby's zijn sporten en films kijken.

## Opleidingen

---

### MBO ICT Niveau 3

Diploma: Ja

## Certificeringen

---

SCCM	Studerende
MCSA 2012	Behaald
Citrix XenApp 6.5	Behaald
MCITP Server 2008	Behaald
MCSE Server Infrastructure 2003	Behaald
ITIL v3	Behaald

**Werkervaring verkort overzicht**

---

HOGESCHOOL LEIDEN

Werkplekbeheer

(Jun 2016 - Feb 2017)

TATASTEEL

Werkplekbeheer+/ Floorwalker FUSE migratie

(Mar 2015 - Mar 2016)

Centric/Dupont

Senior Migratie Specialist

(Dec 2014 – Feb 2015)

Centric/TU Delft

Senior Werkplek Beheerder

(Nov 2012 – Nov 2014)

Centric /Centric-FSS

Senior Skilled Helpdeskmedewerker

(Apr 2011 – Aug 2012)

ROCvA

System Specialist

(Aug 2010 – Jan 2011)

ANWB

Werkplekbeheer

(Juni 2010 – Aug 2010)

Siemens

Skilled Helpdeskmedewerker

(Maart 2010 – Juni 2010)

ROCvA

Werkplek/ Systeembeheerder

(Juli 2009 – Feb 2010)

Ministerie van Justitie

Skilled Helpdesk/Werkplekbeheer

(Jan 2009 – Juni 2009)

DHL

Mirgatie Specialist

(Dec 2007 – Jan 2009)

## Werkervaring (uitgebreid)

---

---

### Werkplekbeheer

Jun 2016 – Feb 2017

Opdrachtgever: HOGESCHOOL LEIDEN

Afdeling: ICT

Functie: Werkplekbeheerder

### Gebruikte skills en tools

XXXX

---

### Korte omschrijving

Als Werkplekbeheerder was ik verantwoordelijk voor het beheer van alle IT systemen binnen HOGESCHOOL LEIDEN, tevens was ik verantwoordelijk voor het coördineren van de uitrol van hardware en software en eindverantwoordelijk voor diverse projecten.

### Verantwoordelijkheden

Binnen de afdeling ICT Beheer was ik verantwoordelijk voor het beheren van de studenten- en medewerkerswerkplekken. Ik werkte in een team van netwerk-, werkplek- en systeembeheerders, en fungeerde als spin in het web van systemen, klanten, collega's en leveranciers.

- Het optreden als technisch specialist op het gebied van ICT-werkplekken bij changes en incidenten die door de Servicedesk bij ICT Beheer gemeld worden;
- Het analyseren van voorkomende (complexe) storingen, het aangeven van oplossingsrichtingen en het zorgdragen voor de uitvoer ervan;
- Het installeren en configureren van werkplekcomponenten;
- Het opstellen en onderhouden van systeem- en beheerdocumentatie met betrekking tot de werkplekken;
- Het communiceren van ontwikkelingen op het vakgebied en aandragen van ideeën om deze toe te passen binnen de hogeschool;
- Het installeren en configureren van tools om de werkplekken op een efficiënte en effectieve wijze te kunnen beheren.

---

### Werkplekbeheer+ /Floorwalker FUSE

Ma 2015 – Ma 2016

Opdrachtgever: TATASTEEL

Afdeling: ICT

Functie: Werkplekbeheerder+ Migratie Specialist

### Gebruikte skills en tools

AD, SCCM, safeboot administrator, PC NET.

---

### Korte omschrijving

Als Werkplekbeheerder was ik verantwoordelijk voor het beheer van alle IT systemen binnen TATASTEEL. Als Floorwalker ben je verantwoordelijk voor het coördineren van de uitrol van hardware en software.

### Verantwoordelijkheden

- Oplossen van 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns calls
- Het lever van on-site support en het adviseren van de klant
- Applicaties installeren
- Het coördineren van de uitrol van de hardware
- Documentatie maken  
De nazorg leveren bij de klant

### Resultaat

De eindgebruikers zijn succesvol gemigreerd naar Windows 8.

---

**Senior Migratie Specialist**

Dec 2014 – Feb 2015

Opdrachtgever: Dupont

Afdeling: ICT

Functie: Migratie Specialist

**Gebruikte skills en tools**

Snapshot, Easy transfer,

**Korte omschrijving**

Als Migratiespecialist was ik verantwoordelijk voor het inplannen en uitvoeren van de migratie en de nazorg.

**Verantwoordelijkheden**

- Plannen en afspraken maken met eindgebruiker.
- Migreren van persoonlijke data.
- Applicaties installeren
- Inspoelen van laptops en desktops
- Images samenstellen

**Resultaat**

De eindgebruikers zijn succesvol gemigreerd naar Windows 7.

---

**Senior Werkplek Beheerder**

Nov 2012 – Nov 2014

Opdrachtgever: TU Delft

Afdeling: ICT

Functie: Werkplekbeheerder

**Gebruikte skills en tools**

Windows 7, Windows 8, Microsoft office 2010 / 2013, Active Directory, Umra, Aangepaste software pakketten. Diverse randapparatuur, Google Chrome, Firefox, Internet Explore 10, Atiris, Netaccess.

**Korte omschrijving**

Als Werkplekbeheerder was ik verantwoordelijk voor het beheer van alle it systemen en het oplossen van 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns storingen.

**Verantwoordelijkheden .**

- Het aanmaken en rechten geven van gebruikers in de AD
- Installeren van hardware en software
- Verhelpen van 2e lijns incidenten
- Onderzoeken van problemen en beschikbaar stellen van oplossingen
- Het remote verhelpen van computer gerelateerde problemen
- Onderhouden van interne en externe contacten op operationeel niveau
- Het aansluiten en configureren van mobiele telefoons, IPT en Lync telefoontoestellen
- Configuratie Beheer: montage en demontage van pc's, memory upgrade
- Verzorgen van nazorg tijdens uitrol van Lync
- Geven van presentaties aan eindgebruikers over het gebruik van Lync.
- Statusbewaking (informerende klant) over verstoringen aan ICT middelen en apparatuur.

**Resultaat**

De gestelde opdrachten zijn behaald en akkoord bevonden door de klant.

**Senior Skilled Helpdeskmedewerker**

Apr 2011 – Aug 2012

Opdrachtgever: Centric FSS

Afdeling: ICT

Functie: Helpdesk medewerker

**Gebruikte skills en tools**

Microsoft User Manager, Active Directory, AMC helpdesk, Configuration Manager Console, EuroPort, Lotus Notes, Saveboot en OpicsPlus, Windows XP; VNC, Outlook, Windows AD, Citrix AMC, Diverse bank specifieke software, Deployment Console, Dameware MRC, TOPdesk 4.1.SP2.4, Docsopen, EM Console, Globus, Swift Alliance workstation, Hyena7.5, Business Objects, ITIL.

**Korte omschrijving**

Als Skilled helpdesk medewerker was ik verantwoordelijk voor het op lossen van 2<sup>e</sup> lijns storingen.

**Verantwoordelijkheden**

- Het remote verhelpen van computer gerelateerde problemen;
- Telefoon aannemen en calls aanmaken;
- incidenten voor de diverse SD bewaken;
- WW reset en unlocken;
- Het functioneel ondersteunen van de klanten bij hun problemen;
- Rechten verlenen mailboxen,user.
- Documentatie aanmaken.

**Resultaat**

De gestelde opdrachten zijn behaald en akkoord bevonden door de klant.

---

**Systeem Specialist**

Aug 2010 – Jan 2011

Opdrachtgever: ROCvA

Afdeling: ICT

Functie: System Specialist

**Gebruikte skills en tools**

Windows 2000 / XP, Novell Console One, Server Windows 2000, Novell, Microsoft Office 2000 / 2003, Internet Explorer 7.x, Topdesk, McAfee Antivirus / Firewall, Novell client SP 4/5, Callmanager, Telnet en Linux Multicast, Secure CRT.

**Korte omschrijving**

Als Systeem specialist was ik verantwoordelijk voor het beheer van systemen en de AD.

**Verantwoordelijkheden**

- Up-to-date houden van besturingssystemen en software
- Verzorgen van back-ups van gegevens
- Plegen van onderhoud aan servers
- Verzorgen van de beveiliging van gegevens en van het netwerk (door middel van onder andere firewalls en virusbescherming)
- Bieden van ondersteuning aan medewerkers
- Preventief optreden om storingen te signaleren en voorkomen
- Verhelpen van eventuele storingen en andere problemen
- Adviseren van het management over mogelijke verbetering omtrent ICT
- Documenteren over het functioneren van het systeem
- Verhelpen van gemelde ICT-problemen

**Resultaat**

De gestelde opdrachten zijn behaald en akkoord bevonden door de klant.

---

**Senior Werkplekbeheerder.**

Juni 2010 – Aug 2010

Opdrachtgever: ANWB

Afdeling: ICT

Functie: Helpdeskmedewerker

**Gebruikte skills en tools**

Safeboot, Windows XP, Marvel,

MS Office 2000/2003.

**Korte omschrijving**

Als Werkplekbeheerder medewerker was ik verantwoordelijk voor het op lossen van 2<sup>e</sup> lijns storingen.

**Verantwoordelijkheden**

- Accepteren, interpreteren en registreren van alle inkomende ICT incidenten (per telefoon, e-mail, intranet);
- Ondersteunen en adviseren aan klanten inzake ICT incidenten;
- Oplossen van ICT incidenten of dispatching naar de juiste oplospartij conform gestelde service level;
- Fysiek klantcontact inzake verstoringen aan ICT middelen en apparatuur;
- Escaleren wanneer de afgesproken service level niet wordt gehaald (voortgangscontrole), uitvoerpartijen (in- of extern) informeert klant tussentijds over status;
- Het resetten, deblokken van kassa's in de ANWB winkels;
- Op afstand bij gebruikers inloggen en applicaties controleren en installeren;
- Accounts unlocken en wachtwoorden resetten;
- Onderhouden van de interne en externe contacten op operationeel niveau;
- Laptop ondersteuning.

**Resultaat**

De gestelde opdrachten zijn behaald en akkoord bevonden door de klant.

---

**Medior Skilled Servicedeskmedewerker**

Mar 2010 – Juli 2011

Opdrachtgever: Siemens

Afdeling: ICT

Functie: Skilled Helpdeskmedewerker

**Gebruikte skills en tools**

Windows XP, Dameware, Citrix, Office 2007.

**Korte omschrijving**

Als Skilled helpdesk medewerker was ik verantwoordelijk voor het oplossen van 2<sup>e</sup> lijns storingen.

**Verantwoordelijkheden**

- Assistentie verlenen aan gebruikers met problemen uit Nederland, Engeland en België;
- Op afstand bij gebruikers inloggen en applicaties controleren en installeren. Voornamelijk problemen met Microsoft Office
- Calls aanmaken en verwerken in OSM-Q
- Accounts unlocken en wachtwoorden resetten
- Gebruikers toevoegen aan groepen in Active Directory
- Aanmaken van templates

**Resultaat**

De gestelde opdrachten zijn behaald en akkoord bevonden door de klant.

---

**Systeem Specialist**

Aug 2010 – Jan 2011

Opdrachtgever: ROCvA

Afdeling: ICT

Functie: System Specialist

**Gebruikte skills en tools**

Windows 2000 / XP, Novell Console One, Server Windows 2000, Novell, Microsoft Office 2000 / 2003, Internet Explorer 7.x, Topdesk, McAfee Antivirus / Firewall, Novell client SP 4/5, Callmanager, Telnet en Linux Multicast, Secure CRT

**Korte omschrijving**

Als Systeem specialist was ik verantwoordelijk voor het beheer van systemen en de AD.

**Verantwoordelijkheden**

- Up-to-date houden van besturingssystemen en software
- Verzorgen van back-ups van gegevens
- Plegen van onderhoud aan servers
- Verzorgen van de beveiliging van gegevens en van het netwerk (door middel van onder andere firewalls en virusbescherming)
- Bieden van ondersteuning aan medewerkers
- Preventief optreden om storingen te signaleren en voorkomen
- Verhelpen van eventuele storingen en andere problemen
- Adviseren van het management over mogelijke verbetering omtrent ICT
- Documenteren over het functioneren van het systeem
- Verhelpen van gemelde ICT-problemen

**Resultaat**

De gestelde opdrachten zijn behaald en akkoord bevonden door de klant.

---

### Skilled Support Engineer

Jan 2009 – Sept 2009

Opdrachtgever: Ministerie van Justitie

Functie: Skilled Support Engineer

#### Gebruikte skills en tools

Desktops, Printers, Blackberry / Smartphones, Diverse randapparatuur, Windows 2000 / XP, Server Windows 2000 /2003, Microsoft Office 2000 /2003, HPSPD, Internet Explorer 6 / 7, HP Servicedesk en Topdesk.

### Korte omschrijving

Als Skilled helpdesk engineer was ik verantwoordelijk voor het op lossen van 2<sup>e</sup> lijns storingen

#### Verantwoordelijkheden

- 2de lijns support van circa 5000 eindgebruikers welke werkzaam zijn op verschillende Penitentiaire Inrichtingen in de regio Zuid- Holland (o.a. Hoofdkantoor DJI) en Zeeland;
- Call registratie en bewaking binnen het webbased incidenten registratiesysteem van Topdesk op basis van ITIL;
- Call registratie en bewaking binnen het client-based incidenten registratiesysteem HP servicedesk (Vanaf april is DJI overgestapt van Topdesk naar HP-Servicedesk) op basis van ITIL;
- Remote incidenten oplossen van eindgebruikers bij verschillende Penitentiaire Inrichtingen;
- Telefonisch en via e-mail informatie (instructies, handleidingen) geven aan de eindgebruikers over de status van een incident;
- Het oplossen van gebruikersvragen m.b.t. smartphones;
- Het aanmaken/ wijzigen van gebruikersprofielen in Active Directory;
- Ondersteuning verleend op volgende software pakketten: Office 2003/2007;
- Configuratie Beheer: installaties van software Win XP, montage en demontage van pc's.

#### Resultaat

De gestelde opdrachten zijn behaald en akkoord bevonden door de klant.

---

### Migratie-specialist

Dec 2007 – Jun 2008

Opdrachtgever: DHL

Functie: Migratie-specialist

#### Gebruikte skills en tools

Desktops, Notebooks, Printers, PDA's, Thin Clients, Diverse randapparatuur, Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2000 / 2003, Internet Explorer 6, McAfee Antivirus, Lotus Notes 4 /5 en Unicenter.

### Korte omschrijving

Als Migratiespecialist was ik verantwoordelijk voor het inplannen en uitvoeren van de migratie en de nazorg.

#### Verantwoordelijkheden

- Data van de gebruiker overzetten naar nieuwe Citrix omgeving wegens verhuizing serverpark naar buitenland;
- Storingen oplossen om applicaties goed te laten functioneren;
- Gebruikers inlichten en adviseren over de te volgen procedures;
- Citrix omgevingen aanmaken en instellingen aanpassen om migratie te voltooien.

#### Resultaat

De gestelde opdrachten zijn behaald en akkoord bevonden door de klant.



**Werkplekbeheerder**

Sept 2006 – Jul 2007

Opdrachtgever: Regionaal  
Opleidingscentrum Utrecht/Zaanstad.

Functie: Werkplekbeheerder

**Gebruikte skills en tools**

Notebooks, Servers, Beamers, Printers,  
Modems, PDA's, Diverse randapparatuur,  
Microsoft Windows 2000 / XP, Server  
Windows 2000 / 2003, Microsoft Office  
2000 / 2003, Internet Explorer 6, Ghost  
8.0, Topdesk en McAfee Antivirus.

**Korte omschrijving**

Als Werkplekbeheerder medewerker was ik verantwoordelijk voor het op lossen van 2<sup>e</sup> lijns storingen

**Verantwoordelijkheden**

- Het verlenen van 2e lijns ondersteuning, zowel telefonisch als onsite;
- Incidenten oplossen op het gebied van Windows XP en Office;
- Het installeren en configureren van Windows XP, met behulp van Ghost 8;
- Het begeleiden van gebruikers in het gebruik van Windows XP, als gevolg van een migratie van Windows 2000 naar Windows XP;
- Het aanmaken van gebruikers in Active Directory met behulp van Windows Server 2003 en Novell 6;
- Een aantal Windows 2003 servers opgebouwd;  
Lokalen inrichten en presentaties voorbereiden.

**Resultaat**

De gestelde opdrachten zijn behaald en akkoord bevonden door de klant.



**Werkplekbeheer+ /Floorwalker FUSE**

Ma 2015 – Ma 2016

Opdrachtgever: TATASTEEL

Afdeling: ICT

Functie: Werkplekbeheerder+ Migratie Specialist

**Gebruikte skills en tools**

AD, SCCM, safeboot administrator, PC NET.

**Korte omschrijving**

Als Werkplekbeheerder was ik verantwoordelijk voor het beheer van alle IT systemen binnen TATASTEEL. Als Floorwalker ben je verantwoordelijk voor het coördineren van de uitrol van hardware en software.

**Verantwoordelijkheden**

- Oplossen van 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns calls
  - Het lever van on-site support en het adviseren van de klant
  - Applicaties installeren
  - Het coördineren van de uitrol van de hardware
  - Documentatie maken
- De nazorg leveren bij de klant

**Resultaat**

De eindgebruikers zijn succesvol gemigreerd naar Windows 8.