

## Personalia

---

Naam: Robin  
Geslacht: Man  
Geboortejaar: 1997  
Nationaliteit: Nederlandse  
Woonplaats: Spijkenisse  
Rijbewijs: B + auto

## Inzetbaar als

---

Support engineer / servicepunt medewerker / servicedeskmedewerker

## Profiel

---

Robin uit Spijkenisse is een sociaal ingesteld persoon die graag met mensen samenwerkt. Hij probeert dingen zo snel en efficiënt mogelijk op te lossen. Tijdens het werk probeert hij zo veel mogelijk informatie op te nemen zodat hij snel thuis is in zijn nieuwe omgeving. Collega's omschrijven hem als nauwkeurig, flexibel, proactief en klantvriendelijk. Inmiddels werkt hij al enige tijd in de detachering, waar hij o.a. ervaring heeft opgedaan bij BluJay Solutions, Spir-IT, ThyssenKrupp en het Albert Schweitzer Ziekenhuis. Hij is in bezit van de ITIL, MTA en MS-900 Office 365 certificering, beschikt over een auto en is per 31-12-2019 beschikbaar.

## Opleidingen

---

2016 – 2017	MBO ICT niveau 3	Diploma behaald
2013 – 2015	MBO ICT niveau 4 (BOL)	Gevolgd

## Certificeringen

---

MS-900 Office 365 Fundamentals	Behaald
MTA 98-365 Windows Server Administrator	Behaald
HDI Support Center Analyst	Behaald
ITIL Foundation 2011	Behaald

## Hobbies

---

Gamen  
Activiteiten ondernemen met vrienden & familie  
Bowlen  
Escape rooms

## Werkervaring

---

**Periode** : **Maart 2019 – heden**  
**Bedrijfsnaam** : **Blujay Solutions**  
**Branche** : **Software**  
**Functie** : **ICT Support Engineer**  
**Functiebeschrijving** : Deze medewerker is werkzaam als helpdeskmedewerker op locatie voor zowel de servicedesk als voor het werkplekbeheer. In Jira heeft de medewerker incidenten geregistreerd en opgelost. Problemen worden telefonisch opgelost, op de plek zelf of het werd doorgezet naar de leverancier of de 2e lijn. De medewerker heeft de taak om de plek op te vullen voor de uitgevallen huidige IT Support Engineer wegens langdurige ziekte. De medewerker heeft hier geleerd om met de programma's JIRA, Panda en NEC te werken.

**Periode** : **januari 2019 – heden**  
**Bedrijfsnaam** : **Peopleware**  
**Branche** : **ICT**  
**Functie** : **Helpdeskmedewerker**  
**Functiebeschrijving** : Deze medewerker was werkzaam als helpdeskmedewerker op locatie voor zowel de servicedesk als voor het werkplekbeheer. In Servicenow heeft de medewerker incidenten geregistreerd en opgelost. Problemen werden telefonisch opgelost of het werd doorgezet naar de leverancier of de 3e lijn. De medewerker had als taak om de achterstand bij te werken van het bedrijf door middel van telefonisch contact op te nemen met de klanten/gebruikers waarvan de incidenten nog openstonden om te zien of het probleem nog speelde en of het verholpen kon worden. De medewerker heeft hier geleerd om met het programma Servicenow te werken.

**Periode** : **Augustus 2018 – November 2018**  
**Bedrijfsnaam** : **Stichting de Opbouw**  
**Branche** : **Software**  
**Functie** : **Support Engineer**  
**Functiebeschrijving** : Deze medewerker was werkzaam als supportmedewerker bij Stichting de Opbouw op de 1<sup>e</sup> lijn helpdesk. De werkzaamheden waren vooral telefonisch hulp bieden aan gebruikers, Meldingen behandelen in Topdesk, E-mail lijsten bijhouden en eventueel rechten verlenen in de Active Directory. De meldingen konden bestaan uit Printerproblemen, Rechtenaanvragen, Inlogproblemen of Applicaties die niet meer functioneel waren. Ook heeft hij support gegeven op mobile devices, zoals mobiele telefoons en iPads. De medewerker heeft hier ervaring opgedaan met Microsoft Office, TOPdesk, Teamviewer, Citrix, Windows Server 2012 en Windows 7.

**Periode** : **mei 2018 – Juli 2018**  
**Bedrijfsnaam** : **Zero70**  
**Branche** : **Software**  
**Functie** : **Support Engineer**

**Functiebeschrijving** : Deze medewerker was werkzaam als support medewerker bij Zero70 op de 1<sup>e</sup> lijn helpdesk. De werkzaamheden bestonden onder meer uit het beheren werkplekken, het aanleggen van bekabeling, het verhelpen van printerproblemen, vergaderzalen op IT gebied in orde maken en onderhouden, oplossen van de incidenten die binnen komen en het verstrekken van de juiste informatie aan 500 eindgebruikers zowel binnen als buiten Nederland.  
De medewerker heeft hier ervaring opgedaan met Microsoft Office, Autotask, Teamviewer, Citrix en Windows 10.

**Periode** : **februari 2018 – maart 2018**

**Bedrijfsnaam** : **Yulius**

**Branche** : **Zorg**

**Functie** : **Helpdeskmedewerker**

**Functiebeschrijving** : Bij Yulius heeft deze medewerker gewerkt in de rol van Helpdeskmedewerker, hij gaf hier support aan 1200 eindgebruikers. De medewerker was verantwoordelijk voor o.a. de registratie van meldingen (Incident-, Problem- en Changemanagement) in TOPdesk. Calls werden door hem direct behandeld en indien nodig geëscaleerd. De medewerker was vervolgens verantwoordelijk voor het bewaken van uitgezette calls en het informeren van gebruikers. Hij was tevens verantwoordelijk voor het installeren van nieuwe soft- en hardware, het aanmaken en wijzigen van useraccounts en mail accounts in Active Directory en Exchange management console, het opstellen en updaten van handleidingen. Ook hield deze medewerker zich bezig met het installeren en support leveren op laptops, telefoons en mobile devices (mobiel en tablets) en rand apparatuur (muizen, toetsenborden, beeldschermen). De medewerker heeft gewerkt met de volgende applicaties en software: Citrix, Director, Sms passcode, Office, Topdesk ,self service desk, Windows Server 2012 R2.

**Periode** : **november 2017 – december 2017**

**Bedrijfsnaam** : **ThyssenKrupp Veerhaven B.V.**

**Branche** : **Logistiek**

**Functie** : **Helpdeskmedewerker**

**Functiebeschrijving** : Deze medewerker was werkzaam als helpdeskmedewerker bij ThyssenKrupp Veerhaven B.V. en was verantwoordelijk voor de gehele 1<sup>e</sup> lijn helpdesk. De werkzaamheden bestonden onder meer uit het beheren werkplekken, het aanleggen van bekabeling, het verhelpen van printerproblemen, vergaderzalen op IT gebied in orde maken en onderhouden, oplossen van de incidenten die binnen komen en het verstrekken van de juiste informatie aan 60 eindgebruikers. Hij heeft zich ook beziggehouden met het ontwerpen en beheren van de CMDB.  
De medewerker heeft hier ervaring opgedaan met Microsoft Office, Autotask, Teamviewer, Citrix, NAS'sen en Thinclients.

**Periode** : **september 2017 – november 2017**

**Bedrijfsnaam** : **Albert Schweitzer Ziekenhuis**

**Branche** : **Gezondheidszorg**

**Functie** : **Helpdeskmedewerker**

**Functiebeschrijving** : Deze medewerker heeft bij het ASZ gewerkt als Helpdeskmedewerker / Projectmedewerker. Hij heeft als Helpdeskmedewerker support geleverd aan ongeveer 3000 eindgebruikers en werkte daarbij zowel zelfstandig als in teamverband. Daarnaast was deze medewerker actief als Projectmedewerker. In deze rol werkte hij samen met zijn team van 10 medewerkers. Zijn verantwoordelijkheid bestond onder andere uit het verhelpen van problemen

in Microsoft Office 2012 en 2016, het patchen van het netwerk, het inrichten en aansluiten van werkplekken, het configureren van etiketprinters in het softwaresysteem SAP, het verhelpen en het doorzetten van SAP gerelateerde gebruikersvragen en tickets, het verhelpen en het configureren van A4-printers / handscanners / polsbandprinters en het aanmelden van apparatuur voor reparatie. Deze medewerker was ook verantwoordelijk voor het toekennen van rechten aan directory's, het ontgrendelen van user accounts via Active Directory en voor het geven van support voor besturingssystemen Windows 7/8/8.1/XP/ en Windows Server 2012. Support werd on-site gegeven of remote via mail of telefoon.

**Periode** : augustus 2017 – augustus 2017  
**Bedrijfsnaam** : Lelie Zorggroep  
**Branche** : Zorg  
**Functie** : Migratiemedewerker  
**Functiebeschrijving** : Deze medewerker was in de functie van migratiemedewerker verantwoordelijk voor het installeren en startklaar maken van tablets. Het betrof hier Samsung Tab S2 tablets met MDM (Mobile@Work) software.

**Periode** : januari 2017 – juni 2017  
**Bedrijfsnaam** : Spir-it Lokaal Support  
**Branche** : ICT  
**Functie** : Junior Helpdeskmedewerker  
**Functiebeschrijving** : Deze medewerker was als stagiair werkzaam als junior helpdeskmedewerker op locatie zowel in Dordrecht als Rotterdam. In TOPdesk heeft de medewerker incidenten geregistreerd en opgelost. Problemen werden telefonisch opgelost of er werd persoonlijk langsgegaan bij de klant. De medewerker had als taak het inspoelen, testen van ultrabooks en het aansluiten van telefoonsets op het netwerk door middel van patchen. Daarnaast was hij verantwoordelijk voor het verplaatsen, bekabelen en opbouwen van werkplekken. Tot slot registreerde hij de ICT apparatuur in CMDB.

## Kennis en kunde

\* = Basiskennis zonder praktijkervaring  
 ✓ = Basis                                ✓✓ = Gevorderd                                ✓✓✓ = Expert

Desktop		Networking	
Microsoft Windows 7	✓ ✓	Switching / routing	
Microsoft Windows 8	✓ ✓	Wireless networking	
Microsoft Windows 10	✓ ✓	Firewalls	
Office		Service Management Tools	
Office 2007	✓ ✓	TOPdesk	✓ ✓
Office 2010	✓ ✓	Autotask	

Office 2013	√ √	Remedy
Office 2016	√	Kaseya
Office 365		

#### Servers Microsoft

Windows Server 2003	√	Exchange Server 2010	√
Windows Server 2008	√	Exchange Server 2013	√
Windows Server 2012	√	SQL Server 2008	
Windows Deployment Services		SQL Server 2012	
Active Directory	√	SharePoint	
Azure			

#### Server Management tools

SCOM		Altiris server / cliënt	
SCCM		RES Workspace Manager	
Kaseya		RES Automation Manager	

#### Databases

MySQL		Oracle	
Microsoft SQL Server			

#### Overig

Remote desktop	√	Lotus Notes	
TeamViewer	√ √	SharePoint	
Citrix XenApp	√ √	Linux / Unix	
VMWare	√	PowerShell	
Hyper-V		Visual Basic	
Novell		ITIL	√
Mobile device management software	√	Prince2	

Voice over IP

Backup software

Spam filters

✓

Virusscanners

Mac OS

HP Openview

## Taal

Engels

✓ ✓

Duits

Frans

Spaans