

Personalia

Naam: Rutger
Geboortedatum: 6 maart 1991
Woonplaats: Amsterdam
Nationaliteit: Nederlandse
Burgerlijke staat: Ongehuwd
Rijbewijs: B + auto



Inzetbaar als

Servicedeskmedewerker/ support engineer

Profiel

Rutger is in staat om zich snel aan te passen aan een nieuwe omgeving en hij vindt snel zijn plaats in een team. Hij heeft interesse in de mensen waarmee hij werkt. Rutger heeft al enige jaren ervaring als helpdeskmedewerker en als werkplekbeheerder. Zijn ideale baan is een combinatie van deze twee rollen. Hij is erg enthousiast en zeer gemotiveerd om zijn werk zo goed mogelijk te doen.

In het dagelijks leven is hij veel met de computer bezig. Hij is heel behulpzaam, en helpt mensen graag met IT problemen. Hij kan goed overweg met diverse applicaties, Windows 7/8/10, Windows Server 2012 en MacOSX. Verder is hij een leergierig persoon die altijd bereid is om iets nieuws te leren. Collega's omschrijven hem als leergierig, geduldig, vriendelijk en behulpzaam.

Opleidingen

MBO Niveau 4

ICT Beheerder
ROC ASA ICT Academie
Periode: 2008 – 2012
Diploma: Ja

VMBO kaderberoepsgerichte leerweg

Bernard Nieuwetijt College locatie Ijdoorn
Periode : 2004 – 2008
Diploma : ja

Certificeringen

(behaald tenzij anders aangegeven)

70-698 - Installing and Configuring Windows 10 (studerende)
ITIL - ITIL v3 Foundation (studerende)
70-270 - Installing, Configuring, and Administering Microsoft Windows XP Professional
70-271 - Supporting Users and Troubleshooting a Microsoft Windows XP Operating System
70-272 - Supporting Users and Troubleshooting Desktop Applications on a Microsoft Windows XP Operating System
70-290 - Managing and Maintaining a Microsoft Windows Server 2003 Environment

Werkervaring

Bedrijf : Capgemini
Functie : IT Support Engineer
Periode : maart 2016 tot heden
Werkzaamheden : Oppakken van 2^e lijns incidenten (hardware en software), dit waren alle tickets die niet (remote) konden worden opgelost door de 1^e lijn. Ik hield me bezig met gebruikers ondersteuning, het configureren/ imagen van laptops, geheugen inbouwen, toetsenborden van laptops vervangen. Verder hield ik me bezig met simkaarten uitgeven, voorraad tellen en het Remedy ticket systeem beheren.

Besturingssystemen : Windows 7, Windows 10
Hardware : Lenovo laptop
Software : Windows 7, Windows 10, Remedy, Microsoft office 2013,
Methodiek : ITIL

Bedrijf : Omnicom mediagroup
Functie : Support Engineer
Periode : januari 2016 tot februari 2016
Werkzaamheden : Gebruikers ondersteuning, PC's en laptops configureren, hardware lijst bijwerken, calls registreren, printers installeren, gebruikers aanmaken in AD,

Besturingssystemen: Windows 7, MacOSX
Hardware : HP Elitebook, HP workstation, Mac
Software: Lotus notes, Microsoft office 2013

Bedrijf : Vivat Verzekeringen
Functie: Servicedeskmedewerker / autorisatiemanagement
Periode: juni 2015 tot 31 december 2015
Werkzaamheden: Autorisaties toekennen in verzekeringsapplicaties, mail adressen in Exchange aanmaken. Aanvragen registreren en uitvoeren. Account gegevens restoren.

Besturingssystemen: Windows 7, Windows Server 2012
Hardware: HP Elitebook
Software: SDE, Quest AD, Office 2013, Microsoft Lync, Exchange
Methodieken: ITIL

Bedrijf : Peopleware ICT Solutions
Functie : 2^{de} lijn IT servicedesk medewerker
Periode : oktober 2014 tot februari 2015
Werkzaamheden : Gebruikers telefonisch helpen met IT gerelateerde problemen, calls registreren in Clientèle en Topdesk, Accounts aanmaken, permissies toekennen en wachtwoorden resetten in Active Directory, Calls naar de 3^{de} lijn dispatchen in Exchange Server mail adressen aanmaken, op locatie werkplekken beheren, Workstations imagen.

Besturingssystemen: Windows 7, Windows Server 2012
Hardware: Dell workstation
Software: Office 365, Microsoft Lync, mRemoteNG, Clientèle/Topdesk, Active Directory, Exchange Server 2013
Methodieken: ITIL

Bedrijf: UWV
Functie: Helpdeskmedewerker
Periode: juni 2014 tot augustus 2014
Werkzaamheden: Interne gebruikers telefonisch te woord staan, vragen beantwoorden over UWV Applicaties, Gebruikers helpen met IT gerelateerde problemen, calls doorzetten naar de juiste afdeling, calls registreren in het programma Omnitracker

Besturingssystemen: Windows 7
Hardware: Dell workstation
Software: Office 2010, Omnitracker

Methodieken: ITIL

Bedrijf: Deloitte Group Support Center
Functie: Skilled servicedesk medewerker
Periode: maart 2013 tot september 2013

Werkzaamheden: Interne gebruikers telefonisch helpen met IT gerelateerde problemen. Calls doorzetten naar de 2^{de} lijn en juiste oplosgroepen, wachtwoorden resetten in Active Directory.

Besturingsystemen: Windows 7, Windows Server 2008

Hardware: Dell workstation

Software: Office 2010, Microsoft Lync, Servicecenter, Remote Desktop

Methodieken: ITIL

Stage ervaring

Bedrijf: London & Van Holland
Functie: Stagair werkplekbeheerder
Periode: april 2010 tot september 2010

Werkzaamheden: Gebruikers ondersteuning, software installeren. Hardware aansluiten, Accounts aanmaken en wachtwoord resetten in Active Directory
print problemen troubleshooten, IT producten bestellen, Windows systemen updaten, routers configureren. Hardware gegevens documenteren.

Besturingsystemen: Windows XP

Hardware: Dell Workstation, Cisco routers, HP printers

Software : Office 2007, Remote desktop