



Profielschets Gilbert

Personalia

Naam	Gilbert
Woonplaats	Amsterdam
Geboortedatum	26 juli 1993
Nationaliteit	Nederlandse

Persoonlijkheid

Gilbert is zeer sociaal en communicatief vaardig, is praktisch ingesteld en heeft drive voor ICT. Wanneer hij aan iets begint, doet hij dat met passie en zet hij door totdat het gewenste resultaat is bereikt. Gilbert is een proactieve en betrouwbare ICT-professional. Hij vindt zijn weg binnen elke organisatie doordat hij accuraat, stressbestendig, flexibel en zowel zelfstandig als in een team goed kan werken. Hij denkt graag mee bij nieuwe ideeën of bij het efficiënter maken van procedures.

Gilbert is inzetbaar als Skilled servicedeskmedewerker. Hij wil graag telefonisch of per mail gebruikers helpen en direct problemen oplossen. Mede door zijn werkervaring en kennis is hij daar ook toe in staat. Ondanks dat Gilbert nog niet ITIL gecertificeerd is, is hij wel gewend om volgens ITIL te werken.

Momenteel is Gilbert aan het studeren voor MCSA Windows 10. Dit jaar hoopt hij het tweede certificaat te behalen.

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2013-2015	ICT Beheerder niveau 4	Behaald

Actieve Microsoft Status

Status omschrijving	Behaald
• 70-697 Configuring Windows Devices	April 2018

Studerend voor

Certificaat	Verwachte einddatum (mm-jj)
70-698 Installing and Configuring Windows 10 (2 ^e examen MCSA Windows 10)	Maart 2019
70-740 Windows server 2016	Juni 2019

Talenkennis

Taal	Spreken	Luisteren	Lezen	Schrijven
Nederlands	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal
Engels	Goed	Goed	Goed	Goed

Werkervaring

Periode	Vanaf 15 juni 2017
Werkgever	FMA
Functie	ICT Professional

Periode	Van september 2018 tot en met februari 2019
Werkgever	FMA B.V.
Opdrachtgever	Stichting Inlichtingenbureau
Functie	Skilled servicedeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Stichting Inlichtingenbureau is een organisatie die gegevensverkeer tussen gemeenten en organisaties biedt met betrekking tot werk, inkomen en gezondheidszorg. Daarnaast is de organisatie primair gericht op het helpen van gemeenten om te bepalen op welke ondersteuning burgers recht hebben.</p> <p>Gilbert was ingezet als Skilled servicedeskmedewerker en samen met zijn team verantwoordelijk voor de automatisering en ondersteuning van alle IT gerelateerde zaken.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor de servicedesk.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support (telefonisch, per email) bieden aan klanten. • Registreren van incidenten in TOPdesk. • Portaal beheren van het gegevensverkeer. • Opstellen en updaten van gebruikershandleidingen en andere documentatie. • Ondersteuning van de desktop. • Accounts aanmaken in Active Directory. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Uitgifte en configureren van laptops, tablets en mobiele apparaten. • Onderhouden en beheren van de werkstations en laptops.
ICT Omgeving	Office 2016 , Windows 10, TOPdesk, Citrix, Active Directory,

Periode	Van maart 2018 tot en met augustus 2018
Werkgever	FMA B.V.
Opdrachtgever	Kuwait Petroleum Q8
Functie	Skilled servicedeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Kuwait Petroleum Corporation, het moederbedrijf van Q8, is een van de grootste petroleum verwerkende bedrijven ter wereld.</p> <p>De Europese geïntegreerde Servicedesk van Q8 bestaat uit 3 medewerkers op verschillende locaties. De Servicedesk levert niet alleen ondersteuning in de Benelux, maar ook in Frankrijk en Duitsland. De voertaal is Engels.</p> <p>Gilbert was ingezet als Skilled servicedeskmedewerker en samen met zijn team verantwoordelijk voor de automatisering en ondersteuning van alle IT gerelateerde zaken.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor de servicedesk.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support (telefonisch, per email of aan de balie) bieden aan van klanten, welke problemen ondervonden met de ICT dienstverlening (hardware,

	<p>software, (mobiele) telefonie).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registreren van incidenten in itsuite. • VIP Support. • Oplossen van incidenten op kantoor. • Fungeren als technisch aanspreekpunt voor collega's. • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Configureren van smartphones. • Laptops inspoelen. • Folder Permissies uitgeven aan gebruikers. • Onderhouden en beheren van de werkstations en laptops. • Printers ondersteunen voor gebruikers. • Bieden van remote support m.b.v. Remote Desktop. • Video Conference beheer.
ICT Omgeving	Lync, Office 2016 ,Active Directory, itmSUITE, Remote Desktop, TeamViewer, MS Exchange, Polycom, Windows 10

Periode	Van november 2017 tot en met februari 2018
Werkgever	FMA
Opdrachtgever	Omring / HappyCustomers
Functie	Skilled servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Omring is een zorgorganisatie in Noord-Holland Noord die ondersteuning en zorg biedt met thuiszorg, specialistische zorg, revalidatie en behandeling van hartaandoeningen. Met 25 verschillende zorglocaties, 3800 medewerkers; daarnaast zijn er bewoners en vrijwilligers, variërend van kleinschalige instellingen voor dementerenden tot grote woon-zorgcomplexen, verzorgings- en verpleeghuizen en wijkverpleging</p> <p>Gilbert was ingezet als Skilled servicedeskmedewerker en samen met zijn team verantwoordelijk voor de automatisering en ondersteuning van alle IT gerelateerde zaken.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor de servicedesk.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten zowel telefonisch als per mail. • 80% Oplossen van incidenten op kantoor. • Registreren en analyseren van incidenten in TOPdesk. • Fungeren als technisch aanspreekpunt voor collega's. • Beheren van applicatie om gebruikers toegang te geven. • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen en resetten van wachtwoorden. • Support bieden aan gebruikers MS Office 365. • Configureren van smartphones en tablets (IOS en Android). • Onderhouden en beheren van de werkstations en laptops/surface. • Uitvoeren van verzochte updates vanuit verschillende programma's. • Gebruikers support bieden bij problemen met printers. • Bieden van remote support m.b.v. Remote Desktop en Teamviewer. • Citrix omgevingen beheren (dit betrof het remote beëindigen van sessies en het afsluiten van specifieke applicaties/processen). • Beheren van tokens.
Bijzondere projecten	Migratie van Windows 7 naar Windows 10

ICT Omgeving	Windows 10, Hellowin, TOPdesk, Citrix, MS Office 2013, MS Office 365, beheertools, back-up software, Active Directory, Token, Remote Desktop, TeamViewer, MS Exchange, Safenet, Mitel, Afas, Cura, Roosterplanning, Careware, Raet, Medimo.
--------------	---

Periode	Van juli 2017 tot en met november 2017
Werkgever	FMA B.V.
Opdrachtgever	Staatsbosbeheer / itaQ
Functie	Skilled servicedeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Staatsbosbeheer is het groene nutsbedrijf van Nederland. Zij ontwikkelen en beschermen het groene erfgoed van ons land. Staatsbosbeheer heeft 267.000 hectare bos, natuur en landschap, 1.900 gebouwen en een infrastructuur van duizenden kilometers aan paden en wegen er zijn 3 divisies, 12 provinciale eenheden met 1500 medewerkers.</p> <p>Gilbert was ingezet als Skilled servicedeskmedewerker en samen met zijn team verantwoordelijk voor de automatisering en ondersteuning van alle IT gerelateerde zaken.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor de servicedesk.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten zowel telefonisch als per mail. • Migratie ondersteunen op locatie. • Registreren van incidenten in Assyst. • 80% oplossen van incidenten op kantoor. • Fungeren als technisch aanspreekpunt voor collega's. • Mac adressen toewijzen. • Beheren van applicatie om gebruikers toegang te geven. • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Configureren van iPhones en iPads. • Folder Permissies uitgeven aan gebruikers. • Onderhouden en beheren van de werkstations en laptops. • Printers ondersteunen voor gebruikers. • Bieden van remote support m.b.v. Remote Desktop.
Bijzondere projecten	Migratie van Windows 7 naar Windows 10
ICT Omgeving	Assyst, Citrix director, Citrix Appcenter, Office 2010/2013, ICT beheertool, Coda, Active Directory, Altiris Deployment, Remote Desktop, TeamViewer, MS Exchange, MobileIron, Cisco finesse en Jabber

Periode	Van februari 2017 tot en met april 2017 (vervanging zieke medewerker)
Werkgever	Avance
Opdrachtgever	NUON
Functie	Skilled servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Nuon is een energieonderneming, die circa 2 miljoen consumenten, bedrijven en organisaties bedient in Nederland. Ze produceren en leveren elektriciteit, warmte, koude en gas. Bij Nuon werken ongeveer 8.400 medewerkers Nuon heeft verschillende locaties in Nederland. Het hoofdkantoor van Nuon staat in Amsterdam.</p> <p>Gilbert was ingezet als Skilled servicedeskmedewerker en samen met zijn team verantwoordelijk voor de automatisering en ondersteuning van alle IT gerelateerde zaken.</p>

Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor de servicedesk.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten zowel telefonisch als per mail. • Internationale calls afhandelen van gebruikers uit Zweden (Nordics), Engeland, Duitsland. • Registreren van incidenten in het Engels in Remedy. • 80% Oplossen van incidenten op kantoor. • Fungeren als technisch aanspreekpunt voor collega's. • Installeren van software zoals voor Windows via SCCM. • Beheren van applicatie om gebruikers toegang te geven. • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen. • Gebruikers ondersteunen bij office 365. • Gebruikers ondersteunen bij Video conference. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Configureren van IOS en Android. • Folder Permissies uitgeven aan gebruikers. • Onderhouden en beheren van de werkstations en laptops. • Uitvoeren van verzochte updates vanuit verschillende programma's. • Printers ondersteunen voor gebruikers. • Bieden van remote support m.b.v. Remote Desktop, Dameware; • Maken van back-ups.
Bijzondere projecten	Migraties van Outlook naar Office 365.
ICT Omgeving	Remedy, beheer tools, back-up software, F-Secure, Active Directory, Token, Remote Desktop, TeamViewer, MS Exchange, AD (Active Directory), Remotecontrol, Dameware, Citrix, Good for enterprise, Windows 7, Windows 10, Windows 2012 server, Office 365, Check point, Mobile, Bitlocker, Lync for business, Spark, Toolbox, Genesys, Livelink, Sharepoint, SCCM, Trio Agent, SAP, Polycom, Qknow.

Periode	Van mei 2016 tot en met december 2016
Werkgever	Jaarbeurs Utrecht
Functie	Servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Jaarbeurs Utrecht is een gebouwencomplex voor grootschalige evenementen in de Nederlandse stad Utrecht. Er worden vele verschillende beurzen, evenementen, congressen en vergaderingen gehouden.</p> <p>Gilbert was hier zijn samen met het IT-team verantwoordelijk voor de automatisering en ondersteuning van alle IT gerelateerde zaken.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor de servicedesk.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten zowel telefonisch als per mail. • Registreren van incidenten in TOPdesk. • Oplossen van incidenten op kantoor. • Installeren van soft-/hardware zoals Windows XP via een image. • Installeren van VOIP-telefonie en Microsoft Office 2003. • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen. • Distributielijsten en maillijsten aanmaken in Active Directory. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Configureren van iPhones, iPads en Blackberry's. • Folder Permissies uitgeven aan gebruikers.

	<ul style="list-style-type: none"> • Onderhouden en beheren van de werkstations en laptops. • Vervangen, repareren en gebruiksklaar opleveren van hardware. • Uitvoeren van verzochte updates vanuit verschillende programma's. • Klaarzetten van beamers en laptops. • Bieden van remote support m.b.v. Remote Desktop. • Het patchen van kabels. • Maken van back-ups. • Documenteren en testen van de patch poorten. • Klaarzetten van beamers en laptops voor besprekingen.
ICT Omgeving	TOPdesk ,VMware, Citrix, Office 2013, beheertools, back-up software, F-Secure, Active Directory, Token, Remote Desktop, TeamViewer, MS Exchange

Periode	Van augustus 2015 tot en met april 2016
Werkgever	OOG onderwijs en Jeugd te Amsterdam
Functie	Applicatie beheerder / Servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>OOG is een zelfstandig bureau dat adviseert en ondersteunt op het gebied van onderwijs, jeugdzorg en welzijn. Zij zijn gespecialiseerd in het opzetten en begeleiden van deze organisaties.</p> <p>Gilbert was hier samen met zes collega's verantwoordelijk voor het leveren van ondersteuning aan ruim 5.000 eindgebruikers.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor de servicedesk.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten zowel telefonisch als per mail. • Beheren van de applicaties en rechten van de diverse softwarepakketten. • Verhelpen van storingen (software en hardware). • Oplossen en beantwoorden van problemen voor externe gebruikers. • Ondersteunen bij het aanmaken en instellen van verschillende mailaccounts via outlook. • Koppelen en instellen van functies en indelingen. • Maken van nieuwe accounts. • Beheren van de demo omgeving. • Uitrollen van nieuwe gebruikers.
ICT Omgeving	Office pakketten 2010 beheertools, Raet, backup software, TeamViewer

Periode	Van januari 2015 tot en met 1 juli 2015
Werkgever	Crédit Agricole Consumer Finance (CACF)
Functie	Servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Crédit Agricole Consumer Finance Nederland verstrekt consumptieve financieringen.</p> <p>Gilbert was hier samen met een team van vier verantwoordelijk voor het leveren van ondersteuning aan ruim 500 eindgebruikers zowel on-site als remote.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor de servicedesk.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten zowel telefonisch als per mail. • Registreren en oplossen van incidenten in TOPdesk. • Installeren van soft-/hardware. • Klaarmaken van laptops voor het interne team. • Bijhouden en monitoren van de incidenten van gebruikers, d.m.v. TOPdesk.

	<ul style="list-style-type: none"> • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen. • Distributielijsten en maillijsten aanmaken in Active Directory. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Configureren van iPhones, iPads en Blackberry's. • Folder Permissies uitgeven aan gebruikers. • Onderhouden en beheren van de werkstations en laptops. • Vervangen, repareren en gebruiksklaar opleveren van hardware. • Uitvoeren van verzochte updates vanuit verschillende programma's. • Klaarzetten van beamers en laptops.
ICT Omgeving	Windows 7, Server 2008, TOPdesk, VMware, Office 2013, beheertools, back-up software, F-Secure, Remote Desktop, TeamViewer, MS Exchange

Periode	Van januari 2015 tot en met heden (bijnaam tijdens events)
Werkgever	Paylogic
Opdrachtgever	Paylogic
Functie	IT Event Manager
Bedrijfsinfo & Team	<p>Evenementhouders kunnen gebruik maken van de klantenservice van Paylogic voor hun bezoekers. Paylogic zorgen voor scan- en box officeoplossingen die verkoop en toegangsmanagement aan de entree van evenementen tijdens, voor en na het evenement mogelijk maken.</p> <p>Gilbert is alleen verantwoordelijk voor het ondersteunen van alle evenementen, waarbij ruim 10.000 tickets verkocht worden. Meestal in het weekend tijdens evenementen.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten en passende oplossingen aanbieden. • Verhelpen van storingen (software en hardware). • Opbouwen van de scanapparatuur op locatie. • Beheren en monitoren apparatuur. • Repareren van apparatuur. • Controles uitvoeren van het systeem. • Bijhouden van de statistieken. • Installeren van access points. • Installeren en her programmeren van PDA. <p>Instructies geven van personeel.</p>
ICT Omgeving	Windows 8, Linux, TCP/IP, WiFi, switches, routers, Office 2013, beheertools, backup software

Periode	Van november 2013 tot en met mei 2014 (stage)
Werkgever	iSIGHT Partners
Functie	Servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>iSIGHT Partners is actief het bestrijden van cyber bedreigingen. Via haar gevestigde intelligence team bestaat uit meer dan 300 verschillende experts in 16 verschillende landen.</p> <p>Gilbert was hier gedurende zijn stage samen met vier collega's verantwoordelijk voor de ondersteuning van alle IT gerelateerde zaken in het Nederlands echter voornamelijk in het Engels.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor de servicedesk.

	<p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten zowel telefonisch als per mail. • Oplossen van incidenten op kantoor. • Klaarmaken van laptops voor het interne team. • Verhelpen van storingen (software en hardware). • Configureren van iPhone, iPad en BlackBerry. • Installeren van soft-/hardware zoals Windows XP via een image. • Aanmaken van nieuwe gebruikers in Active Directory. • Wijzigen van wachtwoorden in Active Directory. • Bieden van remote support m.b.v. Remote Desktop. • Het patchen van kabels. • Maken van back-ups. • Documenteren en testen van de patch poorten. • Klaarzetten van beamers en laptops.
ICT Omgeving	VMware, Citrix, Office 2010, beheertools, backup software, Norton Security MS Exchange, Windows XP, Vista / Server 2008, 2012, TCP/IP, WiFi, switches, routers, firewall, Cisco,
Periode	Van oktober 2012 tot en met maart 2013 (stage)
Werkgever	G+J Uitgevers
Functie	ICT eerste lijn support medewerker
Bedrijfsinfo & Team	G+J Media is een uitgever van mediamerken zoals National Geographic, Vogue, Glamour, JAN, Designer-Vintage en Quest. Het bedrijf richt zich op de domeinen wetenschap, reizen, fashion & lifestyle. Gilbert was gedurende zijn stage hier samen met een team van vier collega's verantwoordelijk voor het ondersteunen van ruim 400 eindgebruikers.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor 1^e lijns support.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aannemen van incidenten face-to-face en mail. • Registreren en analyseren van incidenten in Freshservice. • Installeren van soft-/hardware. • Klaarmaken van laptops. • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Distributielijsten en maillijsten aanmaken in Active Directory. • Bijhouden en monitoren van de incidenten van gebruikers, d.m.v. TOPdesk. • Configureren van iPhones, iPads en Blackberry's. • Folder Permissies uitgeven aan gebruikers. • Onderhouden en beheren van de werkstations en laptops. • Vervangen, repareren en gebruiksklaar opleveren van hardware. • Het uitvoeren van de verzochte updates vanuit verschillende programma's. • Het patchen van kabels. • Klaarzetten van beamers en laptoppen voor besprekingen. • Documenteren en testen van de patch poorten.
ICT Omgeving	Windows 7 / Server 2008 / Mac OS/Apple, VMware, Office 2010, beheertools, backup software, Norton Security, Remote Desktop, TeamViewer, MS Exchange, Fresh service, TCP/IP, WiFi, switches, routers, firewall

Hard- en software kennis

Legenda:

- 1: Medewerker heeft alleen theoretische kennis, maar geen praktische ervaring.
- 2: Medewerker heeft praktische (hands-on) werkervaring met dit product, in combinatie met theoretische kennis.
- 3: Medewerker heeft veel ervaring met het product en kent de functionaliteiten. Dankzij de werkervaring kan de medewerker zelfstandig deze functionaliteiten praktische toepassen en makkelijk omgaan met nieuwe vragen en onbekende incidenten gerelateerd aan het product.

Server Operating Systems

Fabrikant	Score
MS Windows 2012	2
Linux Ubuntu	2
MAC OS	3

Server Applications

Fabrikant	Score
MS Exchange 2013	2
MS SharePoint	2
Lync 2013	2
VMware	2
VMware workstation	2
Citrix Xenapp	2
RSA Ace server token	2
Blackberry server	2
SAP	2

Back-up Applications

Fabrikant	Score
Active Directory Domain Services 2008	2
Active Directory Rights Management Services 2008	2
DHCP server	2
DNS Server	2
Hyper-V 2008	1
Network Policy and Acces Services 2008	1
Print and Document Services 2008	2
Remote Desktop 2008	2
Web Services 2008	2
Windows Server update	2

Security Applications

Fabrikant	Score
McAfee Antivirus / Firewall	2
Symantec Antivirus	2

Client Operating Systems

Fabrikant	Score
MS Windows 95/98/98SE/NT	2
MS Windows NT/2000	2
MS Windows XP	2
MS Windows Vista	2
MS Windows 7/8/10	2
Mac OS	2
Linux Ubuntu	2

Client Applications

Fabrikant	Score
MS office 2010	2
MS office 2012	2
MS Office 365	2

Databases

Fabrikant	Score
MS SQL Server 2012	2

Program Languages

Fabrikant	Score
HTML	1
PHP	1
XML	1

Virtualisation

Fabrikant	Score
Hyper- V	2
VMWare 3	2
Microsoft Virtual Server	2
Citrix XenDesktop	2

Networking and Data communication

Fabrikant	Score
TCP/IP4	2
ICMP	1
Ethernet	2
ISDN	1

VPN	2
LAN	2
HTTP/S	2
DHCP	2
DNS	2
SMTP	2
POP3	2

Hardware

Fabrikant	Score
HP/Compaq servers	2
HP/Compaq clients	2
HP routers	2
Cisco Routers/ Switches	2

Helpdesk Applications

Fabrikant	Score
TOPdesk	2
Remedy	2