



Profielschets Jesper

Personalia

Naam	Jesper
Woonplaats	Houten
Geboortedatum	04-06-1996
Nationaliteit	Nederlandse

Persoonlijkheid

Jesper is een ICT-professional die altijd met een positieve inslag zijn werk doet. Daarbij staat hij zijn collega's graag bij en helpt hij waar hij kan. Bij complexe vragen van de klant stelt hij gerichte vragen om het probleem op te kunnen lossen.

Energiek, positief, enthousiast en leergierig zijn een paar mooie eigenschappen van Jesper en dit maakt hem tot een uitstekende ICT-professional die overal inzetbaar is.

Momenteel is Jesper bezig met het behalen van zijn Configuring Windows 10 certificaat en is al in het bezit van een ITIL Foundation certificaat.

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2013-2016	MBO ICT beheer	Ja

Studerend voor

Certificaat	Verwachte einddatum (mm-jj)
70-698 Configuring Windows 10	Maart 2019

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Omschrijving	Behaald
Ja	ITIL Foundation, Certificate in IT Servicemanagement	2017

Talenkennis

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

Werkervaring

Periode	Van augustus 2017 tot heden
Werkgever	FMA
Functie	ICT Professional

Periode	Van oktober 2018 tot met 22 februari 2019
Werkgever	FMA
Opdrachtgever	Chubb Fire & Security
Functie	Servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo & Team	Chubb Fire & Security is gespecialiseerd in het verkopen en onderhouden van brand- en blustechnieken, voorheen Ajax Brandblus techniek. Het team van de servicedesk bestond uit 7 medewerkers die 1200 gebruikers beheerden.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor het uitvoeren van support werkzaamheden binnen de organisatie. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Beantwoorden van e-mails en telefonische functionele vragen over software en hardware. • Beantwoorden en registreren van binnenkomende telefoontjes of mails, wat verwerkt wordt in Track-IT. Dit wordt dan opgepakt door DXC (externe partij). • Er voor zorgen dat de monteurs die het land in moeten kunnen werken door middel van een PDA.
ICT Omgeving	Myproject, Imos, MS Office applicaties, Windows 10 en 7.

Periode	Van augustus 2017 tot en met september 2018
Werkgever	FMA
Opdrachtgever	Gemeente Utrecht
Functie	Support medewerker SAP
Bedrijfsinfo & Team	Utrecht is een stad en gemeente in Nederland en de hoofdstad van de provincie Utrecht. Met 349.234 inwoners is Utrecht de vierde stad van Nederland naar inwonertal. Het SAP team binnen de Gemeente Utrecht zorgt dat alle betalingen binnen het gemeentehuis goed verlopen. Het team bestaat uit 8 medewerkers.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor het uitvoeren van support werkzaamheden binnen het SAP team. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Beantwoorden van e-mails en telefonische functionele vragen over MS Office pakket, Adobe Reader en overige bedrijfsapplicaties. • Beantwoorden en registreren van de telefonische vragen van gebruikers over SAP. De eenvoudige vragen zelf beantwoordt, de moeilijke vragen vastgelegd in SAP Solution Manager en doorgezet naar de 2de lijns functioneel beheerders. • Calls vastgelegd in SAP Solution Manager. • Doorvoeren wijzigingen, aanmaken, beheren en resetten gebruikersaccounts SAP. • Niet SAP gerelateerde calls registreren in Planon.

	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring van SAP systeem
ICT Omgeving	SAP GUI, MS Office programma's

Periode	Van september 2016 tot en met juli 2017
Werkgever	Inwork
Opdrachtgever	Rijkswaterstaat
Functie	Servicedesk Medewerker
Bedrijfsinfo & Team	<p>Rijkswaterstaat is de uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en werkt dagelijks aan een veilig, leefbaar en bereikbaar Nederland. Hier wordt ondersteuning geboden aan de ruim 12.000 medewerkers van Rijkswaterstaat binnen en buiten het bedrijf.</p> <p>De gebruikers van Rijkswaterstaat worden ondersteund door een groep van 20 medewerkers. Per dag verwerkt Jesper minimaal 30 telefoontjes was hij voor een groot deel in staat de meldingen af te handelen.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Mijn meest voorkomende taken bestonden uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch, remote (met behulp van MSTSC en Hulp op afstand), onsite en per e-mail ondersteunen van gebruikers op het gebied van hard- en software, betreffende MS Office 2013 / 2010 issues. • Aannemen van binnenkomende calls, incidenten behandelen en registreren in TOPdesk; • Usermanagement in Active Directory: aanmaken, ontgrendelen, uitschakelen, verwijderen van gebruiker accounts, aanmaken, wijzigen, resetten, verwijderen van wachtwoorden; • Schrijven van werkinstructies en gebruikershandleidingen voor de eindgebruikers / medewerkers van de IT afdeling; • Contact houden met oplospartijen dat de meldingen niet overbodig lang open blijven staan.
ICT Omgeving	Windows 7, Windows Server 2008, Windows 10, MS Office 2013 / 2010, TOPdesk, Active Directory Services, TeamViewer, Remote Desktop, RES Workspace manager, PACS Viewer, SAP, UMRA, Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Citrix, One Note, Thin cliënts, desktops, laptops, (netwerk)printers, tablets, smartphones (iPhone, Samsung), VoIP telefoons, accespoints, USB-sticks

Periode	Augustus 2016
Werkgever	Inwork
Opdrachtgever	Hogeschool Utrecht
Functie	Onsite Support Engineer
Bedrijfsinfo & Team	<p>De Hogeschool Utrecht ligt gelegen op de Uithof te Utrecht.</p> <p>In een team van 4 man werd ondersteuning geboden aan de docenten en studenten van de Hogeschool aan de Padualaan. Per dag behandelde Jesper 10 eerstelijns incidenten waarvan hij 100% in een keer zelf kon oplossen.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Mijn meest voorkomende taken bestonden uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch, remote onsite en per e-mail ondersteunen van . • Aannemen van binnenkomende calls, incidenten behandelen en registreren in TOPdesk; • Installeren van desktops en laptops met Windows 7; • Vervangen en plaatsen van hardware (zoals: desktops, laptops, (netwerk)printers en tablets); • Inventariseren van aantal werkplekken, licenties en verschillende hard- / software en deze registreren in CMDB / TOPdesk.
Bijzondere projecten	Het aanleggen van alle werkplekken in het gerenoveerde gebouw van de

	Hogeschool.
ICT Omgeving	Windows 7, computers en beamers, MS Office 2013 / 2010, TOPdesk, Active Directory Services, TeamViewer, Remote Desktop.
Periode	Van september 2014 tot en met juni 2016
Werkgever	UMC Utrecht
Functie	Onsite Support (Stage)
Bedrijfsinfo & Team	Het UMC (Universitair Medisch Centrum) Utrecht is het academisch ziekenhuis dat verbonden is aan de Universiteit van Utrecht. Op de afdeling Support liep Jesper 36 uur per week stage en gaf ik als Support Engineer met 12 andere collega's support aan zo'n 13.000 eindgebruikers. Per dag behandelde hij gemiddels 15 incidenten waarvan hij 80% zelf op kon oplossen.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor het bieden van onsite support De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonisch, remote, onsite en per e-mail ondersteunen van de gebruikers. • Aannemen van binnenkomende calls, incidenten behandelen en registreren in TOPdesk; • Usermanagement in Active Directory: aanmaken, ontgrendelen, uitschakelen, verwijderen van gebruiker accounts, aanmaken, wijzigen, resetten, verwijderen van wachtwoorden; • Installeren van desktops en laptops met Windows 7; • Configureren, installeren en gebruiksklaar maken van hardware, zoals: desktops, laptops routers, switches, WiFi extenders, (netwerk)printers, access points, USB-sticks en VoIP telefoons; • Opsporen, analyseren en verwijderen van ongewenste bestanden en software met behulp van, Norton, AVG, Malware bytes, AdwCleaner; • Controle uitvoeren in RES Workspace Manager of de desktop/laptop over de laatste versie van software beschikt. • Inventariseren van aantal werkplekken, licenties en verschillende hard- / software en deze registreren in CMDB / TOPdesk.
Bijzondere projecten	Migratie van XP naar Windows 7
ICT Omgeving	Windows 7/XP, thin clients, desktops, imagen via netwerk en alle Office programma's

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 Applications

Fabrikant	Score
SAP 740 13 ERP ECC-HANA	2
Citrix XenApp	1

Server Features / Roles

Fabrikant	Score
MS Windows 2008	1
MS Windows XP	2
MS Windows 7	2
MS Windows 8	1
MS Windows 10	2

Client Operating Systems

Fabrikant	Score
Linux Client	1
Windows Server 2012 R2	1
Windows Server 2008 R2	1
Active Directory Services	1

Client Applications

Fabrikant	Score
RES Workspace Manager	1

Program Languages

Fabrikant	Score
Microsoft PowerShell	1

Hardware

Fabrikant	Score
Apple iOS	1
Android	2
Windows Phone	1
Netwerkprinters	1
Installatie & configuratie laptops	1
Installatie & configuratie clients	1

VoIP	1
Configureren & aansluiten VoIP	1

Helpdesk Applications

Fabrikant	Score
Remote Desktop Services (RDS)	1
Configuration Manager (SCCM)	1
TOPdesk	2