



Profielchets Lorenzo

Personalia

Naam	Lorenzo
Woonplaats	Almere
Geboortedatum	29 januari 1990
Nationaliteit	Nederlandse

Persoonlijkheid

Lorenzo is sociaal, communicatief vaardig, praktisch ingesteld en heeft een drive voor IT. Wanneer hij aan iets begint, dan doet hij het met passie en zet hij door totdat hij het gewenste resultaat heeft bereikt. Hij streeft ernaar om een doorgroei te maken richting systeembeheerder.

Verder is hij een proactieve en betrouwbare IT-professional. Lorenzo kan zichzelf makkelijk aanpassen binnen een organisatie doordat hij stressbestendig en flexibel is. Verder kan hij zowel zelfstandig als in teamverband goed werken. Telefonisch of per mail helpt hij de gebruiker en wil de problemen direct oplossen. Verder is hij hard bezig om certificaten te behalen, waaronder MD100/101

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2006 -2009	MBO niveau 4 - Medewerker Beheer ICT	Ja

Studerend voor

Certificaat	Verwachte einddatum (mm-jj)
<ul style="list-style-type: none"> Windows 10: MD-100 MCSA Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate MD-101 	Oktober 2019 Januari 2020

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Omschrijving	Behaald
Ja	ITIL Foundation V3	2018

Talenkennis

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

Werkervaring

Periode	Start 1 augustus 2019
Werkgever	FMA
Functie	ICT Professional

Periode	Van 1 februari 2019 tot en met 30 juni 2019
Werkgever	Digiwyse
Opdrachtgever	Johnson & Johnson
Functie	Deskside Services Support Level 2
Bedrijfsinfo & Team	Johnson & Johnson Consumer Nederland is een dochterbedrijf van het wereldwijd succesvolle concern Johnson & Johnson. Lorenzo werkte in een team van zeven support medewerkers en leverde support aan 2500 gebruikers.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het Deskside Support bij de gebruikers. Het inspoelen en configureren van machines. Users die zich melden bij de Bright Red (Servicebalie) met een incident, werden ook behandeld door het team. Lorenzo was grotendeels verantwoordelijk voor het Windows 10 migratie project.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewaken en loggen van incidenten en tasks in ServiceNow. • Hardware inspoelen met behulp van SCCM. • Reparaties uitvoeren. • Repair orders aanmaken. • Het laten bestellen van onderdelen. • Voorraadbeheer. • Hardware aanvragen. • Bijhouden van assets in het CMDB. • Installeren van VOIP-telefonie. • Usermanagement in Active Directory. • Werkplekken verhuizen/werkplekken plaatsen. • Configureren van Thin Clients, Fat Clients, Windows Laptops, MacBooks Android Phones en iPhones • Onderhouden en beheren van de werkstations, Windows laptops en MacBooks • Back-up tapes vervangen. • Patchen.
Bijzondere projecten	Migratie van Windows 7 naar Windows 10. Datamigratie van de oude W7 laptop naar de nieuwe W10 laptop.
ICT Omgeving	TOPdesk, ServiceNow, Windows 10 en 7, Android, iOS, MacOS, Windows Server 2016, MS Office 2013 / 2016, ServiceNow, Office 365, Active Directory Services (ARS), TeamViewer, Remote Desktop, Citrix, Lenovo, Thin clients, Desktops, Windows laptops, Macbooks, Tablets (Apple), Smartphones (Apple), Surfaces. Accespoints, USB-sticks, VoIP telefoons.

Periode	Van 1 juni 2018 tot en met 31 januari 2019
Werkgever	Digiwyse
Opdrachtgever	Sanquin
Functie	Support Engineer
Bedrijfsinfo & Team	Sanquin is een non-for-profit organisatie, die de bloedvoorziening in Nederland verzorgt. Daarnaast produceert Sanquin geneesmiddelen uit plasma, maakt zij bloedgroep- en immuunreagentia, verricht zij wetenschappelijk en diagnostisch

	<p>onderzoek en verzorgt zij onderwijs. Lorenzo werkte in een team van drie en leverde support aan 2900 eindgebruikers.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Lorenzo was verantwoordelijk van het oppakken van tickets, zoals incidenten en verzoeken in ServiceNow. Mocht hij deze niet kunnen oplossen, werden de tickets naar de juiste oplosgroep geëscaleerd. Users voorzien van nieuwe en vervangende laptops was het voornaamste taak van Lorenzo. Hij was voornamelijk bezig met het inspoelen, repareren en configureren van de HP laptops.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenten aannemen in ServiceNow. • Registreren van incidenten/oplossingen in ServiceNow. • Oplossen van incidenten bij de eindgebruiker of op afstand. • Hardware inspoelen met behulp van SCCM. • Patchen. • Administreren. • VLAN wijzingen aanvragen bij BT. • Verantwoordelijk voor de reparaties (contactpersoon voor leverancier). • Repair orders aanmaken. • Het laten bestellen van onderdelen. • Afspraak maken met monteur. • Excel sheet gemaakt van de reparaties zodat het overzichtelijk is. (eigen bijdrage). • Lokaal installeren van applicaties en handleidingen maken voor collega's. • Voorraadbeheer hardware. • Voorraadbeheer algemeen. • Hardware aanvragen. • Bijhouden van assets in het CMDB. • Installeren van VOIP-telefonie. • Usermanagement in Active Directory. • Werkplekken verhuizen/werkplekken plaatsen. • On-site (door heel Nederland, op verschillende locaties). • Configureren van Thin Clients, Fat Clients, Windows Laptops, MacBooks, Android Phones en iPhones • Configureren van "specials" . • Onderhouden en beheren van de werkstation, Windows laptops en MacBooks. • Vervangen, repareren en gebruiksklaar opleveren van hardware. • Uitvoeren van verzochte updates vanuit verschillende programma's. • Maken van gebruikershandleidingen.
ICT Omgeving	<p>TOPdesk, ServiceNow, Windows 10 en 7, MacOS, Android, iOS, Windows Server 2016, MS Office 2013 / 2016, ServiceNow, Active Directory Services, TeamViewer, Remote Desktop, Citrix, RES ONE Workspace, HP, Thin cliënts, Desktops, laptops, Ipad, Accespoints, USB-sticks, Voip</p>

Periode	Van 1 augustus 2017 tot en met 31 mei 2018
Werkgever	Arto Uitzendbureau
Opdrachtgever	Generali Nederland/ASR
Functie	Skilled Servicedesk Medewerker
Bedrijfsinfo & Team	Generali Nederland was voorheen onderdeel van Generali Group, een van de grootste verzekeraars ter wereld. Met ruim 450 bedrijven en bijna 75.000 medewerkers in meer dan 60 landen is Generali Group marktleider op de West-

	Europese markt en speelt zij ook een steeds prominentere rol in Midden- en Oost-Europa en Azië. Samen met vier servicedeskmedewerkers hield Lorenzo de boel draaiende. Lorenzo bood 1ste/2de lijns ondersteuning in een team van drie aan zo'n 450 eindgebruikers.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Naast het aannemen en registreren van incidenten en verzoeken, was Lorenzo ook verantwoordelijk voor het Windows 10 project. Als Lorenzo niet aan de lijn was, was hij bezig met het inspoelen en testen van 500 thin clients. Tevens heeft hij deze thin clients uitgerold. Lorenzo beantwoorde problemen telefonisch maar deed ook werkplekbeheer.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenten aannemen via mails en telefoon (1ste en 2de lijns). • Incidenten aannemen in TOPdesk. • Registreren van incidenten/oplossingen in TOPdesk. • Oplossen van incidenten bij de eindgebruiker en op afstand. • Veel telefonisch contact met externe partijen (o.a. leverancier). • Installeren/importeren/exporteren van certificaten in IE en Chrome. • Deelname Projecten (Migratie en Overname ASR). • Nieuwe Thin Clients inspoelen met nieuwe image (USB). • Nieuwe werkplekken uitrollen door het hele pand. • Installeren van VOIP-telefonie en Microsoft Office 2013/2016. • Usermanagement in Active Directory. • Aanmaken/ontgrendelen/uitschakelen gebruiker accounts. • Wijzigen/resetten wachtwoord. • Rechten geven/ontnemen applicaties en mappen. • Distributielijsten/maillijsten/groepen aanmaken. • Autorisatie met Active Directory, Exchange Management Console en diverse (financiële) apps. • Configureren van Thin Clients, Fat Clients, iMac, Windows Laptops, iPhones en Android Phones. • Onderhouden en beheren van de werkstations, iMacs en laptops. • Vervangen, repareren en gebruiksklaar opleveren van hardware. • Uitvoeren van verzochte updates vanuit verschillende programma's. • Bijwerken en bijhouden CMDB. • Maken van gebruikershandleidingen.
Bijzondere projecten	Migratie van Windows 7 naar Windows 10. Beheren, monitoren en rapporteren aan de SDMER van het CMDB
ICT Omgeving	Windows 10 en 7, Mac OS, Android, iOS, Windows Server 2012. MS Office 2013 / 2016, TOPdesk, Active Directory Services, TeamViewer, Remote Desktop, Citrix, RES ONE Workspace, Exchange Management Console, CCS Level 7, CRM, MAIA, SAP, Thin cliënts, Desktops, laptops, Tablets, smartphones (iPhone / Samsung), Ipad, Accespoints, USB-sticks, VoIP telefoons.

Periode	Van maart 2015 tot en met juni 2017
Werkgever	Streetwise
Functie	Servicedeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	Streetwise is een organisatie die gespecialiseerd is in face2face marketing, promotie, verkoop en werving. Streetwise was in 2011 het eerste bureau in Europa dat de kansen van de iPad identificeerde en vertaalde naar effectieve werfprogramma's. Als serverdeskmedewerker ondersteunde Lorenzo de gebruikers van de Ipad en de werknemers die de gegevens van de klanten controleren op een desktop. In een team van twee was Lorenzo verantwoordelijk voor de ondersteuning van ongeveer

	100 medewerkers.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het helpen van de users met vragen over de ipads en desktops.</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. • Bijhouden en monitoren van de incidenten van gebruikers, d.m.v. TOPdesk. • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Folder permissies uitgeven aan gebruikers. • Onderhouden en beheren van de werkstations en Ipads. • Vervangen, repareren en gebruiksklaar opleveren van hardware. • Uitvoeren van verzochte updates vanuit verschillende programma's. • Klaarzetten van beamers en laptops voor vergaderingen.
ICT Omgeving	Windows 7/10, iOS, TOPdesk, Microsoft office 2010, Active Directory Services, Remote Desktop, TeamViewer, Thin cliënts, desktops, laptops, iPhones, iPads

Periode	Van september 2014 tot en met februari 2015
Werkgever	Gemeente Amsterdam, stadsdeel Oud-West
Functie	Communicatiemedewerker (stage, communicatie HBO)
Bedrijfsinfo & Team	Bij gemeente Amsterdam ging Lorenzo als stagiaire aan de slag als communicatiemedewerker. Lorenzo was verantwoordelijk voor het bijhouden van socialmedia en het monitoren van nieuws berichten over Oud-West.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter van bepaalde vergaderingen. • Organiseren van talentenjacht 2015 in Amsterdam West. • Onderhouden van social-media: Berichten plaatsen (Facebook en twitter). Het beantwoorden van vragen van de bewoners (Facebook en Twitter). • Nieuwsberichten schrijven. • Nieuwsberichten plaatsen op intranet en website. • Artikelen schrijven voor de krant (Amsterdam West). • Artikelen schrijven voor de website (Amsterdam West). • Ontwerpen van communicatiemiddelen (posters en flyers). • Media-analyse opstellen. • Het verzamelen van nieuwsberichten die over de gemeente en stadseel west gingen. Van die berichten een analyse gemaakt en gepresenteerd aan de afdeling communicatie en hierover heeft Lorenzo advies gegeven.
ICT Omgeving	Windows 7/10, iOS, TOPdesk, Microsoft Office 2010, Active Directory Services, Remote Desktop, TeamViewer, Thin cliënts, desktops, laptops, iphones, ipads

Periode	Van maart 2013 tot en met augustus 2014 (parttime)
Werkgever	Streetwise
Functie	Service-deskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	Streetwise is een organisatie die gespecialiseerd is in face2face marketing, promotie, verkoop en werving. Streetwise was in 2011 het eerste bureau in Europa dat de kansen van de iPad identificeerde en vertaalde naar effectieve werfprogramma's. Als serverdeskmedewerker ondersteunde Lorenzo de gebruikers van de Ipad en de werknemers die de gegevens van de klanten controleren op een desktop. In een team van twee was Lorenzo verantwoordelijk voor de ondersteuning van ongeveer

	100 medewerkers.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het helpen van de users met vragen over de ipads en desktops.</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. • Bijhouden en monitoren van de incidenten van gebruikers, d.m.v. TOPdesk. • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Folder permissies uitgeven aan gebruikers. • Onderhouden en beheren van de werkstations en Ipads. • Vervangen, repareren en gebruiksklaar opleveren van hardware. • Uitvoeren van verzochte updates vanuit verschillende programma's. • Klaarzetten van beamers en laptops voor vergaderingen.
ICT Omgeving	Windows 7/10, iOS, TOPdesk, Microsoft Office 2010, Active Directory Services, Remote Desktop, TeamViewer, Thin cliënts, desktops, laptops, iphones, ipads

Periode	Van oktober 2011 tot en met september 2013 (parttime)
Werkgever	XS4ALL
Functie	Service-deskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	Bij XS4ALL de provider van internet. in XS4ALL in Amsterdam was Lorenzo het aanspreekpunt voor de users.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het helpen van de users met vragen over de ipads en desktops.</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. • Het doorzetten van de incidenten naar de juiste oplosgroep. • Accounts aanmaken in Active Directory en in de juiste OU's plaatsen. • Resetten van wachtwoorden in Active Directory. • Folder Permissies uitgeven aan gebruikers.
ICT Omgeving	Windows 7, iOS, TOPdesk, Microsoft Office 2010, Active Directory Services, Remote Desktop

Periode	Van april 2007 tot en met januari (stage)
Werkgever	Generali
Functie	(ondersteunen) Service-deskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	Generali Nederland was voorheen onderdeel van Generali Group, een van de grootste verzekeraars ter wereld. Met ruim 450 bedrijven en bijna 75.000 medewerkers in meer dan 60 landen is Generali Group marktleider op de West-Europese markt. Lorenzo ondersteunde de service-deskmedewerkers tijdens zijn stageperiode bij Generali.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het helpen van de users met vragen over de ipads en desktops.</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.

	<ul style="list-style-type: none">• Vervangen computers en monitoren.• Repareren desktops.
ICT Omgeving	HP Desktops

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 2003	2
MS Windows 2008	2
MS Windows 2012	2

Server Applications

Fabrikant	Score
MS Exchange 2007	2
MS Exchange 2010	2
MS Exchange 2013	2
Microsoft System Center Configuration Manager	1
Citrix Xenapp	2
Res Workspace Manager	2
MS Sharepoint	1
Lync 2013	2
SAP	2

Server Features / Roles

Fabrikant	Score
Active Directory Domain Services 2008	2
DHCP Server 2008	1
DNS Services 2008	1
Remote Desktop Services 2008	3
Print and Document Services 2008	1
Windows Server Update Services (WSUS) 2008	1

Security Applications

Fabrikant	Score
McAfee Antivirus	2
AVG	2

Client Operating Systems

Fabrikant	Score
MS Microsoft 95/98/98SE/NT	3
MS Microsoft XP	3

MS Microsoft Vista	3
MS Microsoft 7	3
MS Microsoft 8	2
MS Microsoft 10	3
MAC OS	2

Client Applications

Fabrikant	Score
MS Office 2010	3
MS Office 2013	3
MS Office 2016	3
MS Office 365	3

Program Languages

Fabrikant	Score
HTML	1

Program Scripting

Fabrikant	Score
Powershell	1/2

Virtualisation

Fabrikant	Score
Hyper-V	1
Microsoft Virtual Server	1
Microsoft Virtual PC	1
VMware Workstation	2
Citrix Xenserver	1
Citrix XenDesktop	2

Networking and Data communication

Fabrikant	Score
TCP/IP V4	1
VPN	2
LAN	2
WAN	2
HTTP	2
HTTPS	2

DHCP	1
DNS	1

Hardware

Fabrikant	Score
Cisco Switches	2
Thin-Clients	3
Desktops	3
Laptops	3
Canon Printers	2
Xenox Printers	2
Ricoh Printers	2
Zebra Printers	2
Monitors diverse brands	2

Helpdesk Applications

Fabrikant	Score
TOPdesk	2
ServiceNow	2