



Profielchets Danny

Personalia

Naam	Danny
Woonplaats	Vlaardingen
Geboortedatum	19 januari 1988
Nationaliteit	Nederlandse

Persoonlijkheid

Danny is een skilled support professional en heeft ervaring met het analyseren en oplossen van gebruikersvragen. Tijdens zijn laatste projecten is hij ingezet als werkplekbeheer. Hij vindt deze werkzaamheden leuk om te doen omdat hij graag mensen helpt met storingen en/of vragen.

Als er uitdagingen op het werk zijn, dan gaat Danny deze niet uit de weg, maar gaat op zoek naar een oplossing. Dat is hetgene dat hij zo leuk vindt aan het werk. Sterke eigenschappen van Danny zijn dat hij altijd rustig blijft en dat hij ook bij een hoge werkdruk goed en netjes werkt. Zowel zelfstandig als in teamverband functioneert hij goed.

Ook houdt Danny ervan om langere projecten op te pakken en die tot een goed einde te brengen. Dit heeft hij ook gedaan op zijn laatste opdracht.

Danny is MSCA 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate en wil zich verder bekwamen Microsoft Azure. In de toekomst wil Danny zich ontwikkelen richting systeem- of netwerkbeheerder.

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2005-2009	MBO-beheer ICT-niveau 4	Ja

Actieve Microsoft Status

Status omschrijving	Behaald
MSCA 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate: <ul style="list-style-type: none"> MD-101 Managing Modern Desktops 70-698 Installing and Configuring Windows 10 	03-2020

Studerend voor

Certificaat	Verwachte einddatum (mm-jj)
<ul style="list-style-type: none"> AZ-103 (AZ-104): Microsoft Azure Administrator 	06-2020

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Omschrijving	Behaald
Ja	ITIL Foundation, Certificate in IT Service management	2017

Talenkennis

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

Werkervaring

Periode	Oktober 2017 tot heden
Werkgever	FMA B.V.
Functie	ICT Professional

Periode	Van oktober 2018 tot maart 2020
Werkgever	FMA B.V.
Opdrachtgever	B&S
Functie	Skilled servicedesk medewerker
Bedrijfsinfo & Team	B&S is een internationaal opererende groothandel en distributeur, gespecialiseerd in fast-moving consumer goods (FMCG) voor diverse nichemarkten. Er is 1 locatie waar een servicedesk is gevestigd. Vanuit de servicedesk wordt aan een aantal locaties in het land remote support geboden. De servicedesk bestond uit 5 medewerkers en 2 stagiaires voor het ondersteunen van ongeveer 300 werkplekken
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het uitleveren en werkzaam zijn van de hardware. Ook verantwoordelijk voor het oplossen van problemen met de hard- en software.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installeren van de hardware. • Registreren en beheren van de voorraad. • Documentatie bijwerken. • 1^e en 2^e lijn incidenten behandelen en registreren. • Aanspreekpunt helpdesk. • Behandelen van de inkomende gesprekken naar de helpdesk. • Behandelen van de inkomende e-mails naar de helpdesk. • Aanmaken en beheren van (mail)accounts • Beheren van mailboxen <p>Zelf had ik de opdracht om SSP van TOPdesk op te zetten en helemaal in te richten. Ook had ik de printers in beheer, dus het installeren en configureren. Ik moest ervoor zorgen dat de toners vanzelf bij de printers terecht kwamen. Ook hadden we 1x in de week een stand-by dienst.</p>
ICT Omgeving	Windows 10, Office 365, Azure AD, Active Directory, Exchange, Skype for business, SCCM, Citrix, TOPdesk, Windows Server 2016, OneDrive

Periode	Van januari 2018 tot en met oktober 2018
Werkgever	FMA B.V.
Opdrachtgever	Nederlands Loodswezen
Functie	Servicedesk medewerker (poolmedewerker)
Bedrijfsinfo & Team	Het Nederlands Loodswezen zorgt ervoor dat de zeeschepen zo snel en efficiënt mogelijk de haven in worden geloodst. Er zijn ongeveer 400 werkplekken, die zijn verdeeld over meerdere locaties. Op de servicedesk waren 4 personen werkzaam.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het uitleveren en werkzaam zijn van de hardware. Ook verantwoordelijk voor het oplossen van problemen met de hard- en software.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installeren van de hardware. • Registreren en beheren van de voorraad. • Documentatie bijwerken.

	<ul style="list-style-type: none"> • 1^e en 2^e lijn incidenten behandelen en registreren. • Aanspreekpunt helpdesk. • Behandelen van de inkomende gesprekken naar de helpdesk. • Behandelen van de inkomende emails naar de helpdesk.
ICT Omgeving	Windows 7, Windows 10, Microsoft Office 2016, Marval, Active Directory, Exchange, Symantec, Lync 2013

Periode	Van oktober 2017 tot oktober 2018
Werkgever	FMA B.V.
Opdrachtgever	Q8
Functie	Skilled Servicedeskmedewerker (poolmedewerker)
Bedrijfsinfo & Team	<p>Q8 houdt zich bezig met brandstof voor tankstations van Tango. Er zijn 2 verschillende locaties waar er een servicedesk zit: Antwerpen en Den Haag. Daarnaast is er een aantal kleinere locaties waaraan remote support werd geboden.</p> <p>Er zijn in totaal ongeveer 350 werkplekken. Het team bestond uit met 2 personen in Antwerpen en 1 in Den Haag.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het oplossen van problemen met de hard- en software. Ook registreren en configureren van nieuwe hardware behoorde tot de verantwoordelijkheden.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registreren, installeren en configureren van nieuwe hardware. • Behandelen en registreren van 1^e lijn incidenten. • Videoconferenties configureren en beheren. • Aanspreekpunt helpdesk. • Behandelen van de inkomende gesprekken naar de helpdesk. • Behandelen van de inkomende e-mails naar de helpdesk. • Doorzetten van 1^e lijn incidenten naar de juiste behandelaar.
ICT Omgeving	Windows 7, Windows 10, Office 2016, VMware Horizon, Active Directory, Exchange, ITMsuite

Periode	Van augustus 2016 tot en met september 2017
Werkgever	Centric
Opdrachtgever	MSD Merck
Functie	Werkplekbeheer
Bedrijfsinfo & Team	MSD Merck is een medicijnen fabrikant. Ze maken medicijnen voor dieren en mensen. Hier was ik op 3 locaties invaller wanneer de vaste mensen vrij of ziek waren. De locaties zitten in Haarlem, Oss en Boxmeer.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het uitleveren en installeren van nieuwe hardware en het oplossen van storingen met de hardware.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installeren van hardware zoals laptops en desktops. • Registreren en beheren van de voorraad. • 2^{de} lijn incidenten behandelen en registreren. • Aanspreekpunt helpdesk. • Kopiëren van lokale gebruikersdata. • Aanspreekpunt voor gebruikers.
ICT Omgeving	Windows XP, Windows 7, Remedy, Active Directory, McAfee, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 365, Cisco Jabber, SCCM.

Periode	Juni 2017 tot en met juli 2017
Werkgever	Centric
Opdrachtgever	Louwman ICT
Functie	Migratie medewerker
Bedrijfsinfo & Team	Er was 1 hoofdverantwoordelijke van de migratie op meerdere locaties door heel Nederland. De migratie werd per locatie apart gedaan.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor het migreren van Windows 7 naar Windows 10. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Installeren van Windows 10 via een image. • Controleren of de installatie goed is gegaan. • Doorgeven van problemen en storingen die niet direct opgelost konden worden. • Gebruikersvragen beantwoorden. • Gedeelde e-mailboxen instellen voor gebruikers.
ICT Omgeving	Windows 7, Windows 10, Office 365

Periode	Mei 2015 tot en met september 2017
Werkgever	Centric
Opdrachtgever	Anteagroup
Functie	Werkplekbeheer
Bedrijfsinfo & Team	Anteagroup is een ingenieursbureau. Het bedrijf zit op meerdere locaties in Nederland gevestigd. Er zijn 2 werkplekbeheerders actief op 2 verschillende locaties. Danny verving 1 van de 2 als deze ziek of vrij was.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor het uitleveren en installeren van nieuwe hardware en het oplossen van storingen met de hardware. Groepen koppelen in Active Directory zodat gebruikers de juist software krijgen. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Installeren van hardware zoals laptops en desktops. • Groepen en gebruiker beheren in Active Directory. • Printerstoringen oplossen en aanmelden. • Documentaties bijwerken. • 2^{de} lijn incidenten behandelen. • Plaatsen van werkplekken. • Uitleveren en storingen verhelpen met mobiele telefoons. • CMDDB bijhouden. • Installeren van software.
ICT Omgeving	Windows 7 Windows 10, TopDesk, Active Directory, McAfee, Microsoft Office 2010, SCCM, AutoCad

Periode	Van mei 2012 tot en met september 2017
Werkgever	Centric
Opdrachtgever	Ziggo
Functie	Field Service Engineer
Bedrijfsinfo & Team	Ziggo is een kabelbedrijf die internet-, telefonie- en televisieverbinding verzorgd.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor het installeren van internet, telefonie en televisie. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Installeren internet, telefonie en televisie.

	<ul style="list-style-type: none"> • Instellen van internetverbinding op laptop en desktop. • Aanleggen binnenhuisbekabeling. • Verhelpen van storingen met internet, telefonie en televisie. • Aan- en afsluiten van klanten van Ziggo. • Controleren van installaties van andere collega's. • Aanleggen van stopcontacten in meterkasten.
--	---

Periode	Januari 2015 tot en met september 2017
Werkgever	Centric
Functie	Field Service Engineer
Team	Met meerdere collega's modems installeren voor diverse DSL-providers. Dit was alleen voor zakelijke klanten.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het installeren van internet, telefonie en televisie.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installeren internet, telefonie en televisie. • Instellen van internetverbinding op laptop en desktop. • Aanleggen binnenhuisbekabeling. • Verhelpen van storingen met internet, telefonie en televisie. • Configureren van modems. • Controleren van installaties van andere collega's. • Aanleggen van stopcontacten in meterkasten. • Storingen, die niet direct opgelost kunnen worden, doorzetten naar de juiste afdelingen.

Periode	Van maart 2015 tot en met september 2017
Werkgever	Centric
Opdrachtgever	ABB
Functie	Werkplekbeheer
Bedrijfsinfo & Team	ABB is actief op de industriële technologie. Op 3 locaties in Nederland werkt er een werkplekbeheerder die meerdere locaties ondersteunt. Wanneer er 1 van de 3 werkplekbeheerders ziek of vrij was, moest onze professional invallen. Men werkt met IBM-laptops en desktops.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het uitleveren en installeren van nieuwe hardware en het oplossen van storingen met de hardware.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installeren van hardware zoals laptops en desktops. • Contact leggen met leveranciers. • Registreren en beheren van de voorraad. • Documentaties bijwerken. • 2^{de} lijn incidenten behandelen en registreren • Aanspreekpunt helpdesk. • Wekelijkse meeting met manager. • Kopiëren van lokale gebruikersdata.
ICT Omgeving	Windows XP, Windows 7, ServiceNow, Maximo, Active Directory, Symantec, Microsoft Office 2010, SCCM, Barscan.

Periode	Van juni 2015 tot en met augustus 2016
Werkgever	Centric
Opdrachtgever	Zoetis

Functie	Werkplekbeheer
Bedrijfsinfo & Team	Zoetis houdt zich bezig met de verkoop van medicijnen voor dieren. Het bedrijf is in meerdere landen gevestigd. Onze professional was 2 dagen in de week werkzaam.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het uitleveren en installeren van nieuwe hardware en het oplossen van storingen met de hardware.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installeren van hardware zoals laptops en desktops. • Contact leggen met leveranciers. • Voorraad bijhouden in ServiceNow. • 2^{de} lijns incidenten behandelen en registreren. • Aanspreekpunt helpdesk. • Maandelijks meeting met manager. • Gebruikersaccounts beheren in Active Directory.
ICT Omgeving	Windows 7, ServiceNow, Active Directory, Microsoft Office 2010, SCCM,

Periode	Van augustus 2009 tot en met mei 2012
Werkgever	Q-Magic
Opdrachtgever	Ziggo
Functie	Field Service Engineer
Bedrijfsinfo & Team	Ziggo is een kabelbedrijf die internet-, telefonie- en televisieverbinding verzorgd.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het installeren van internet, telefonie en televisie.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installeren internet, telefonie en televisie. • Instellen van internetverbinding op laptop en desktop. • Aanleggen binnenhuisbekabeling. • Verhelpen van storingen met internet, telefonie en televisie. • Aan- en afsluiten van klanten van Ziggo. • Controleren van installaties van andere collega's. • Aanleggen van stopcontacten in meterkasten.

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 praktisch toepassen en makkelijk omgaan met nieuwe vragen en onbekende incidenten gerelateerd aan het product.*

S Server Applications

Fabrikant	Score
MS Windows Server 2016	2
MS Windows Server 2012	2
MS Windows Server 2008	2

Server Applications

Fabrikant	Score
SCCM 2012	2
SCOM 2012	2
MS Exchange	2

Server Features / Roles

Fabrikant	Score
Windows Deployment Services	2
Active Directory	2
Print and Document Services	2
Group Policy Management	2
Azure AD	2

Back-up Applications

Fabrikant	Score
Symantec Back-up	2

Security Applications

Fabrikant	Score
AVG	2
McAfee	2
Kaspersky	2
Norton	2
Trend Micro	2
ESET Antivirus NOD 32	2

Client Operating Systems

Fabrikant	Score
Windows 10	3
Windows 8	2

Windows 7	2
Mac OS	2

Client Applications

Fabrikant	Score
MS Office 365	3
MS Office 2016	2
MS Office 2013	2
MS Office 2010	2
Apache OpenOffice	2

Databases

Fabrikant	Score
MS Access	2
MySQL	1

Virtualisation

Fabrikant	Score
Horizon Client	2

Hardware

Fabrikant	Score
IBM Thinkpad	2
IBM Thinkcentre	2
Dell laptop en desktop	3
HP laptop en desktop	2
Cisco Switches	2
3COM Switches	2

Helpdesk Applications

Fabrikant	Score
ITMSuite	2
SDE	2
ServiceNow	2
Remedy	2
IBM Maximo	2
TopDesk	3