



Profielchets Raymond

Personalia

| | |
|---------------|-------------|
| Naam | Raymond |
| Woonplaats | Spijkenisse |
| Geboortedatum | 02-11-1984 |
| Nationaliteit | Nederlandse |

Persoonlijkheid

Sinds zijn indiensttreding bij FMA is Raymond werkzaam geweest bij Loodswezen als servicedeskmedewerker / werkplekbeheerder. In deze functie hield hij zich voornamelijk bezig met het oplossen van IT-gerelateerde problemen van de klanten. Denk hierbij aan problemen met Microsoft besturingssystemen en Office-pakket. Daarnaast heeft hij zich ook gericht problemen op serverniveau en de telefonie- omgevingen.

Raymond is communicatief vaardig, klant- en servicegericht. Hij is een doorzetter, heeft geen 9-5 mentaliteit. Kan zowel zelfstandig als binnen een team goed functioneren. Hij omschrijft zichzelf als een teamplayer.

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

| Periode | Opleiding | Diploma |
|-----------|-------------------|---------|
| 2001-2006 | MBO ICT, niveau 4 | Ja |

Actieve Microsoft Status

| Status omschrijving | Behaald |
|--|-----------|
| Microsoft Certified Technology Specialist: <ul style="list-style-type: none"> 70-680 Windows 7, Configuring | Nov 2011 |
| Microsoft Certified Technology Specialist: <ul style="list-style-type: none"> 70-642 Windows Server 2008 Network Infrastructure, Configuration | Juli 2012 |
| Microsoft Certified Technology Specialist: <ul style="list-style-type: none"> 70-640 Windows Server 2008 Active Directory | Dec 2011 |

| Behaalde certificaten | Behaald |
|---|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> 70-410 Installing and Configuring Windows Server 2012 | Feb 2016 |

Studerend voor

| Certificaat | Verwachte einddatum (mm-jj) |
|--|-----------------------------|
| MCSA 365 Certified Modern Desktop Administrator Associate: <ul style="list-style-type: none"> MD 100 Windows 10 MD-101 Managing Modern Desktops | Sept 2019 Dec 2019 |

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

| Certificaat | Omschrijving | Behaald |
|----------------------------|----------------|---------|
| ITIL V2 | gecertificeerd | Ja |
| ITIL V3 | gecertificeerd | Ja |
| Persoonlijke Effectiviteit | gecertificeerd | Ja |

Talenkennis

| Taal | Spoken | Luisteren | Lezen | Schrijven |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| Nederlands | Moedertaal | Moedertaal | Moedertaal | Moedertaal |
| Engels | Goed | Goed | Goed | Goed |

Werkervaring

| | |
|----------------|-------------------------|
| Periode | Juni 2016 tot heden |
| Werkgever | FMA |
| Functie | ICT-Professional |

| | |
|----------------|-------------------------------|
| Periode | Juni 2016 tot heden |
| Werkgever | FMA |
| Opdrachtgever | Loodswezen |
| Functie | Medewerker Servicedesk |

| | |
|---------------------|--|
| Bedrijfsinfo & Team | <p>Nederlands Loodswezen is een van de organisaties die bijdraagt aan het veilig en vlot afhandelen van het scheepsverkeer in de haven. De voornaamste taak is het jaarlijks loodsen van de meer dan 90.000 loods plichtige zeeschepen van en naar de Nederlandse en Vlaamse zeehavens.</p> <p>Het ICT-team bestaat uit 3 regionale ICT-beheerders, 3 Functioneel applicatiebeheerders en 3 Skilled servicedesk medewerkers.</p> |
|---------------------|--|

| | |
|---------------------------------------|--|
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Verantwoordelijk voor Servicedesk.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten. • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren naar de 2^{de} of 3^{de} lijns support. • Aanmaken mailboxen conform wens aanvrager. • Accounts machtigen op mailboxen. • Beheren van pc's op afstand door middel van Remote Desktop. • Deblokkeren accounts en resetten van wachtwoorden. • Aanpassen GPO's. • Beheren capture server Kofax (deze wordt gebruikt voor de facturen die worden ingescand of via de e-mail binnenkomen). • Configureren iPads t.b.v. de tenders voor de loodsboten. Deze voorzien van de installaties Dropbox en VRS (Vaar Urenregistratiesysteem) en Intune bedrijfsportal. • Registreren van incidenten, wijzigingen of vragen bij leverancier Solvinity via ServiceNow. • Defecte hardware registeren en vervangen. • Bestellen hardware, denk aan laptops, iPads, keyboards e.d. • Vervangen toners printers • Installeren niet standaard software zoals Lisa, Lis, Adobe DC, Kofax, e.d. • Inrichting koppeling naar applicatie SPIL via Citrix. • Bijhouden spamfilter via Symantec MessageLabs en Microsoft Beheercentrum 365. • Telefonie beheer Avaya (aanpassen namen bij telefoonnummers, aanpassen pick-upnummer bij telefoonnummer, etc.) • Overzichten opstellen netwerken en servers t.b.v. monitoring (m.b.t. Watchguard) • Samsung/ Apple ondersteunen met configureren Declaree en Mail. • Update package aanmaken t.b.v. servers van de loodsboten (m.b.v. SCCM). • Computers verwijderen i.v.m. herinstallatie (m.b.v. SCCM). • Toevoegen pc's aan Target collections t.b.v. automatische installatie software (m.b.v. SCCM). |
|---------------------------------------|--|

| | |
|----------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Verhuizingen registreren, inplannen en uitvoeren • Bestellingen smartphones registreren in SAP. • Bestellen telefoons/smartphones via het KPN-portaal. • Hardware bestellingen registreren in SAP. • Aanmaken accounts en de juiste machtigingen. • Hardware CMDB bijwerken. |
| Bijzondere projecten | Overgang naar Office 365 en Windows 10 CRM Project |
| ICT Omgeving | Windows 7, Windows 10, Windows Server 2008, Windows Server 2012, Windows Server 2016, Marval, Office 365, Office 2010, TeamViewer, Manager, FS2Meet, Windows PowerShell, Exchange 2010 webconsole, Exchange Office 365 webconsole, SAP, KPN Portaal, Watchguard, IOS, Android, Declaree, SCCM |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periode | Mei 2012 tot en met mei 2016 |
| Werkgever | Volkswagen PON financial Services (Amersfoort) |
| Functie | Medewerker Servicedesk |
| Bedrijfsinfo & Team | VWPFS is een autobedrijf die auto's verhuurd zowel particulier als zakelijk. Zij bieden ook meerdere verzekeringen. Zij zijn ook een bankinstelling. Hier waren tussen 400 en 600 werkplekken waarbij er meerdere panden zijn in verschillende regio's. Hierbij heb ik een groot deel van het telefonieplan en inrichting gedaan. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Verantwoordelijk voor Servicedesk</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Project Move: Verhuizing inplannen en coördineren i.s.m. Facility • Scripting telefonie: Flow aanmaken via Visio en bij akkoord aanvrager implementeren in Telefonieomgeving via Orchestration Designer. • Aanmaken telefoon huntgroep en aanmaken telefonieverloop applicatie via CC Application Builder. • Aanmaken telefoonnummers en deze configureren conform afdeling. • Telefonieflows uitwerken en updaten. • Instellen mobiele telefoons (Blackberry/ Iphones) conform bedrijfspolicy. • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten. • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren. • Troubleshooten telefonie problemen en waar mogelijk zelf oplossen of contact opnemen met KPN. • Toepassen rechten voor groepsmailboxen en applicaties voor accounts via Active Directory en Accounts deblokken en wachtwoord wijzigen • Hardware CMDB bijwerken m.b.t. welke personen welk hardware in bezit hebben. • Accounts deblokken en wachtwoord wijzigen via Active Directory. • LEASE OFFICE gebruikers vrijgeven en wachtwoord wijzigen. • LeaseBase gebruikers vrijgeven en wachtwoord wijzigen. • Citrix gebruikers vrijgeven (Sessie disconnecten) of sessie afmelden via Citrix App Center. • RES Workspace: USB's toevoegen voor gebruik/ Hardware op locatie zetten zodat printers beschikbaar zijn van de afdeling. • Installeren en configureren van hardware (PC's/telefoons/mobiele telefoons/Tablets). • Instellen mobiele telefoons (Blackberry/ Iphones) conform bedrijfspolicy. • Interactie met Duitsland Servicedesk voor aanvragen van Externe Accounts, |

| | |
|----------------------|--|
| | <p>aanvraag thuis werkplek, aanvraag speciale applicatie rechten zoals SAP, e.d.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assiteren installatie van Citrix t.b.v. thuiswerken. (Best effort). • Opstellen van gebruikershandleidingen. |
| Bijzondere projecten | Project move: verhuizing van afdelingen i.v.m. reorganisatie. Hierbij moesten er afspraken gemaakt worden met Facility en het verhuisbedrijf. De verhuizing coördineren zodat alle IT-gerelateerde spullen op de juiste tafel terecht kwamen. |
| ICT Omgeving | Windows XP /Windows 7 / Windows 10 / Windows Server 2003 / Windows Server 2008 / Windows Server 2012 / Kompas, TOPdesk, Office 365, Office 2003, 2010, TeamViewer, Escort, Avaya Contact center management, Unified Communications Manager, Orchestration designer, CallPilot Application Builder, Business Elements, Intuition, RES Workspace Manager, System Center Configuration Manager, Remote Desktop DDI I-Manage, OnGuard, OnGuard Outlook plugin, Exact, Citrix App center, VMware vSphere Client, FS2Meet, Windows PowerShell, Call Pilot Application Builder, Lease Office, Lease Base, HP Device Manager Console, Mobile Iron, Exchange 2010 console |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periode | Oktober 2011 tot en met april 2012 |
| Werkgever | Detron Detachering |
| Opdrachtgever | Gemeente Utrecht |
| Functie | Medewerker Servicedesk |
| Bedrijfsinfo & Team | Gemeentelijke zaken. Waren tussen de 400 – 600 werkplekken. Het team bestond uit 8 man en er was nauw contact met de 2 ^{de} lijns. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Verantwoordelijk voor Servicedesk</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten. • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren naar de 2de lijns support. • Defecte hardware registreren en doorzetten naar werkplekbeheer. • Bestellingen IT gerelateerde hardware registreren en doorzetten naar de afdeling inkoop. • Verhuizingen registreren en doorzetten naar werkplekbeheer voor het inplannen en uitvoeren. • Bestellingen mobiele telefoons/smartphones registreren en doorsturen naar de afdeling Unified communications. • Beheren van pc's op afstand door middel van Remote Desktop. • Deblokkeren accounts en resetten van wachtwoorden. • Aanmaken accounts en de juiste machtigingen geven conform de door de leidinggevende ingevulde formulier. • Accounts machtigen op mailboxen. • Incidenten en verzoeken m.b.t. telefonie registreren en doorzetten naar de afdeling Unified Communications. • Aanmaken en configureren van Cisco VPN-token t.b.v. thuiswerken. • Hardware CMDB bijwerken m.b.t. welke personen welk hardware in zijn bezit heeft. |
| ICT Omgeving | Windows XP, Altirus, Cisco VPN, Planon, Office 2003 en 2007 |

| | |
|---------------|--------------------------------------|
| Periode | Januari 2011 tot en met oktober 2011 |
| Werkgever | Kender Thijssen detachering |
| Opdrachtgever | ministerie van Justitie (Utrecht) |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Functie | Medewerker Servicedesk |
| Bedrijfsinfo & Team | IT-ondersteuning voor advocaten en andere justitiemedewerkers. Hier werkte we met een team van 14 tot 18 man. Ondersteuning ging over heel Nederland dus kan het aantal werkplekken niet aangeven. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | Verantwoordelijk voor Servicedesk De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten; • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren naar de 2de lijns support; • Defecte hardware registreren en doorzetten naar werkplekbeheer; • Bestellingen IT gerelateerde hardware registreren en doorzetten naar de afdeling inkoop; • Verhuizingen registreren en doorzetten naar werkplekbeheer voor het inplannen en uitvoeren • Doorlooptijd incidenten bij houden en indien nodig contact nemen met de desbetreffende oplosgroep voor status; • Beheren van pc's op afstand door middel van Remote Desktop; • Deblokken accounts en resetten van wachtwoorden; • Blackberries activeren, wipen en koppelen aan mailaccounts; • Wachtwoord wijzigen m.b.t. GBA-accounts; • Assisteren installeren software voor om thuis te kunnen inloggen op de systemen van de Ministerie van Justitie. |
| ICT Omgeving | Windows XP / Windows 7 / Windows Server 2003 / Windows Server 2008 / HPSPD/AS 400 systemen (Berber, Civil, Compas) / GBA/ Remote Desktop/Active Directory/ |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | September 2010 tot en met december 2011 |
| Werkgever | Quitera |
| Opdrachtgever | Kender Thijssen |
| Functie | Medewerker Servicedesk |
| Bedrijfsinfo & Team | Dit bedrijf levert hardware en hardware support en biedt ook hulp op afstand voor meerdere bedrijven zoals Pathé. Interne support wordt door een andere afdeling gedaan. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | Verantwoordelijk voor Servicedesk De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten. • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren naar de 2^{de} lijns support. • Defecte hardware ter reparatie aanbieden bij externe oplosgroepen. • Beheren, onderhouden en verbeteren van het incidenten beheerproces. • Bewaken aangaande de voortgang van het incidenten beheerproces. |
| ICT Omgeving | Windows XP, Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008, Active Directory, Exchange 2003, 2010, Remote Desktop, TOPdesk, HPSPD, TeamViewer, Lotus Notes, Symantec Antivirus remote installation, Active Directory |

| | |
|----------------|---|
| Periode | Augustus 2010 tot september 2010 |
| Werkgever | Quitera |
| Opdrachtgever | Nielsen Nederland in Diemen |
| Functie | Medewerker Servicedesk / Werkplekbeheerder |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Bedrijfsinfo & Team | Nielsen kijkt naar inrichtingen van winkels en verbeterd deze. Dit bedrijf is wereldwijd actief. Er waren hier tussen de 400 en 600 werkplekken |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | Verantwoordelijk voor Servicedesk en werkplekbeheer De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Hardware vervangen ten behoeve van garantie denk aan Laptops en desktops. • Defecte hardware ter reparatie aanbieden bij externe oplosgroepen. • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten. • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren naar de 2^{de} lijns support. • Up-to-date houden van Operating Systems en Software ten behoeve van de gebruikers. • Beheren van pc's op afstand door middel van Remote Desktop. • Beheren van gebruikersgroepen; resetten van password, toekennen van rechten. |
| ICT Omgeving | Windows X, Windows Server 2003, TOPdesk, Office 2003, Altirus / Remote Desktop/ |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | Maart 2010 tot en met juli 2010 |
| Werkgever | Quitera |
| Opdrachtgever | Kender Thijssen (Veenendaal) |
| Functie | Medewerker Servicedesk |
| Bedrijfsinfo & Team | Dit bedrijf levert hardware en hardware support en biedt ook hulp op afstand voor meerdere bedrijven zoals Pathé. Interne support wordt door een andere afdeling gedaan. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | Verantwoordelijk voor Servicedesk De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Project migratie mail exporteren naar nieuwe omgeving. • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten; • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren naar de 2^{de} lijns support. • Defecte hardware ter reparatie aanbieden bij externe oplosgroepen; • Beheren, onderhouden en verbeteren van het incidenten beheerproces. • Bewaken aangaande de voortgang van het incidenten beheerproces. |
| Bijzondere projecten | Migratie mail Microsoft Exchange naar Gmail. |
| ICT Omgeving | Windows XP, Windows 7, Windows Server 2003, Active Directory, Exchange 2003, 2010, Remote Desktop |

| | |
|---------------------------------------|---|
| Periode | Februari 2010 tot maart 2010 |
| Werkgever | Quitera |
| Opdrachtgever | Amgen (Breda) |
| Functie | Project Medewerker migratie XP naar Vista |
| Bedrijfsinfo & Team | Farmaceutisch bedrijf die medicijnen levert wereldwijd. Hier waren tussen de 400 en 600 werkplekken. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | Verantwoordelijk voor migratie van XP naar Vista De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Migreren van XP Systemen naar Vista • Installeren van de klant benodigde software, denk aan SAP, ADP e.d. • Back-up maken van gebruikers data |

| | |
|----------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Configureren van gebruikers instellingen. • Installeren en configureren van Desktops, laptops met Vista. • Oplossen van softwarematige en hardwarematige storingen. |
| Bijzondere projecten | Project migratie XP naar Vista |
| ICT Omgeving | Windows XP / Windows Vista / ADP / SAP |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | November2008 tot en met november 2009 |
| Werkgever | Quitera |
| Opdrachtgever | Fortis (Amsterdam, Prins Bernhardplein) |
| Functie | Project Medewerker migratie mail oude omgeving naar nieuwe |
| Bedrijfsinfo & Team | Fortis is een bankinstelling met tussen 200 en 300 werknemers. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Verantwoordelijk voor migratie mail van oude omgeving naar nieuwe</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exporteren mails naar archiefbestand en vervolgens importeren naar nieuwe Outlook • Het reconfigureren van outlook. • Plaatsen van computer hardware. • Oplossen software gerelateerde storingen. • Oplossen storingen printer. • Configureren van VPN-connectie. • Leggen van bekabeling. • Documenteren van printerconfiguraties en tellerstanden. • Reorganiseren van de bevoorrading van IT gerelateerde hardware. |
| Bijzondere projecten | Project mail migratie van Exchange 2000 naar echange 2007. Waren betreft de mail weinig werkzaamheden daarom ook andere werkzaamheden opgepakt. |
| ICT Omgeving | Windows XP, Windows Vista, Office 2007 |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | Augustus 2010 tot en met september 2010 |
| Werkgever | Telespectrum (Capelle a/d IJssel) |
| Functie | Medewerker Servicedesk / Telefontie-servicedeskmedewerker |
| Bedrijfsinfo & Team | Telespectrum is een bedrijf die telefonie apparatuur en telefonie oplossingen d.m.v. een telefonie servicedesk. Zij leveren ook complete centrales inclusief configureren. Intern waren er tussen de 40 en 60 medewerkers maar omdat er te weinig meldingen kwamen voor de IT-afdeling daarom ook als telefonie-servicedeskmedewerker gewerkt. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Verantwoordelijk voor Servicedesk en de Servicedesk telefonie afdeling</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten. • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren. • Cisco call manager gebruikers aanmaken/ wijzigen/ verwijderen. • Siemens centrale gebruikers aanmaken/wijzigen/ verwijderen. • Genband M6 gebruikers aanmaken/wijzigen/verwijderen. • Porteren van telefoonnummers in M6. • Servers onderhouden, beheren en up-to-date houden. • Beheren van pc's op afstand door middel van Remote Desktop en VNC Viewer. • Rechten van gebruikersgroepen; resetten van password, toekennen van rechten, aanmaken en verwijderen van accounts. • Mail accounts aanmaken en instellen, verwijderen van mail accounts en Mail |

| | |
|----------------------|---|
| | <p>back-ups maken.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mobiele telefoons instellen voor gebruik en mail for exchange instellen. • Maken van gebruikershandleidingen. |
| Bijzondere projecten | Project herinrichten patchkasten |
| ICT Omgeving | Windows XP, Windows server 2003, Lotus Notes, Office 2003 en 2010, McAfee Anti-Virus, Exchange 2003, VNC Remote desktop, Cisco Unified Personal Communicator, M6 Administration, Siemens tool, Cisco call manager, E-Synergy, Microsoft Active Sync, Cisco VPN Client |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | April 2008 tot en met augustus 2008 |
| Werkgever | NIG ICT Detacheringen |
| Opdrachtgever | Chubb Nederland |
| Functie | Medewerker Servicedesk / Werkplekbeheerder |
| Bedrijfsinfo & Team | Chubb Nederland is een bedrijf die beveiligingsapparatuur en service aanbiedt. Denk hierbij aan pand, huis en garage beveiligingssystemen en denk ook aan brandblussers e.d. In de periode dat ik er gewerkt heb was er een fusie tussen CHUBB en Varell. Chubb had tussen 40 en 60 werkplekken wat geleidelijk met het jaar afnam. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | <p>Verantwoordelijk voor Servicedesk / Werkplekbeheer</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten. • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren. • Contacten onderhouden met externe oplosgroepen. • Beheren, onderhouden en verbeteren van het incidenten beheerproces. • Beheren van pc's op afstand door middel van VNC Viewer en Remote Desktop. • Instellen van PDA's voor engineers. • Beheren van gebruikersgroepen; resetten van password. • Maken van gebruikershandleidingen. |
| Bijzondere projecten | Project inrichten van nieuw pand. Deze voorzien van werkplekken en alles patchen. Ervoor zorgen dat de geleverde apparatuur en werkplekken naar behoren werken. |
| ICT Omgeving | Windows XP, Windows server 2003, Office 2003, VNC Viewer, Remote Desktop, Active Directory, Cisco VPN Client, Symantec Anti-Virus |

| | |
|---------------------|--|
| Periode | Februari 2009 tot en met maart 2009 |
| Werkgever | NIG ICT Detacheringen |
| Opdrachtgever | Chefaro (Rotterdam) |
| Functie | Medewerker Servicedesk / Werkplekbeheerder |
| Bedrijfsinfo & Team | Chefaro is een farmaceutisch bedrijf die medicijnen maakt. Het bedrijf levert aan meerdere landen. Vanwege te weinig werkzaamheden en reorganisatie hier maar een maand gewerkt. |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | Verantwoordelijk voor het analyseren en oplossen van incidenten. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Registreren, analyseren en oplossen van incidenten. • Classificeren van incidenten, hieraan prioriteiten stellen, waar nodig de incidenten escaleren. • Verantwoording voor dagelijkse back-ups van de 2 locaties. • Beheren van pc's op afstand door middel van Remote Desktop. • Beheren van gebruikersgroepen; resetten van password. |
| ICT Omgeving | Windows XP, Windows server 2003, AS400, Iron Mountain Connected back-up, VNC Viewer, Norton Ghost Image, Active Directory |

| | |
|---------------------------------------|--|
| Periode | November 2008 tot en met november 2009 |
| Werkgever | NIG ICT Detacheringen |
| Opdrachtgever | Maersk (Rotterdam) |
| Functie | Werkplekbeheerder |
| Bedrijfsinfo & Team | Maersk is een wereldwijd transportbedrijf. Hier waren tussen de 400 en 600 medewerkers. Werknemers waren vaak van andere landen. En werkte met 3 teams waaronder 1 ^{ste} lijns (servicedesk) 2 ^{de} lijns (infrastructuur) en werkplekbeheer. Was hier werkzaam als Werkplekbeheerder. |
| Verantwoordelijkheden & werkzaamheden | Verantwoordelijk voor het werkplekbeheer. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Project vervangen verouderde desktop/laptops. • Project upgrade desktops met RAM zodat deze voldoen aan de opgegeven specificaties. • Analyseren en oplossen van incidenten. • Beheren van pc's op afstand door middel van pc Dameware. • Incidenten afhandelen van gebruikers en deze begeleiden in een probleemoplossing en verbetering. • Aandragen van oplossingen om efficiënter te kunnen werken betreffende terugkerende werkzaamheden. • Installeren en configureren van computers, netwerkprinters. • Terugkoppeling naar de eerste lijn aangaande de gemelde incidenten. |
| Bijzondere projecten | Upgraden van desktops en laptops d.m.v. toevoegen van extra of betere RAM-modules zodat deze weer voldoen aan de specificaties. Laptops en desktoppen die niet meer voldeden aan de specificaties vervangen |
| ICT Omgeving | Windows XP, Windows Server 2003, HPSPD, Cisco VPN Client, VMWare, Office 2003, Norton Ghost Image, Active Directory/Dameware |

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.*

GEEN AANPASSINGEN MAKEN AAN DE BREEDTE VAN DE KOLOMMEN, ALLEN NAAM EN CIJFER TOEVOEGEN. Kom je een regelt te kort, ga dan in de laatste kolom staan en druk op TAB, er wordt een nieuwe rij aangemaakt.

Server Operating Systems

| Fabrikant | Score |
|---------------------------------|-------|
| Microsoft / Windows server 2003 | 2 |
| Microsoft / Windows server 2008 | 3 |
| Microsoft / Windows server 2012 | 3 |
| Microsoft / Windows server 2016 | 2 |

Server Applications

| Fabrikant | Score |
|-----------|-------|
| | |
| | |
| | |
| | |

Server Features / Roles

| Fabrikant | Score |
|------------------------------|-------|
| Microsoft / SCCM | 3 |
| Microsoft / Active Directory | 4 |
| Microsoft / GPO Management | 2 |
| Microsoft / Print Management | 3 |

Back-up Applications

| Fabrikant | Score |
|-------------------------|-------|
| Microsoft / Shadow Copy | 2 |
| | |
| | |
| | |

Security Applications

| Fabrikant | Score |
|--------------------|-------|
| Symantec AntiVirus | 3 |
| McAfee Antivirus | 3 |

| | |
|------------------|---|
| Windows Defender | 2 |
| | |

Client Operating Systems

| Fabrikant | Score |
|------------------------|-------|
| Microsoft / Windows XP | 4 |
| Microsoft / Windows 7 | 3 |
| Microsoft / Windows 10 | 3 |

Client Applications

| Fabrikant | Score |
|------------------|-------|
| SAP | 2 |
| Office pakketten | 3 |
| | |

Databases

| Fabrikant | Score |
|-----------|-------|
| | |
| | |
| | |

Program Languages

| Fabrikant | Score |
|-----------|-------|
| | |
| | |
| | |

Virtualisation

| Fabrikant | Score |
|-----------|-------|
| | |
| | |
| | |

Networking and Data communication

| Fabrikant | Score |
|-----------|-------|
| | |
| | |
| | |

Hardware

| Fabrikant | Score |
|-----------|-------|
| Laptops | 4 |
| Desktops | 4 |
| | |

Helpdesk Applications

| Fabrikant | Score |
|-----------|-------|
| Marval | 2 |

| | |
|---------|---|
| Topdesk | 3 |
| HPDM | 3 |

Miscellaneous

| Fabrikant | Score |
|------------------|--------------|
| Enz... | |
| | |
| | |