



## Profielschets Michael

### Personalia

Naam	Michael
Woonplaats	Soesterberg
Geboortedatum	14 april 1990
Nationaliteit	Nederlands
Rijbewijs	B

### Persoonlijkheid

Michael heeft een praktische, sociale en ondersteunende persoonlijkheid. Hij pakt de techniek op een snelle en efficiënte manier op, waarbij zowel het resultaat als de weg daarnaartoe centraal staan. Hij is altijd bereid om zijn collega's te ondersteunen, door middel van een luisterend oor te bieden of juist mee te denken bij de oplossing van een probleem.

Voorts kan Michael met iedereen goed overweg en kan worden bestempeld als een echte teamplayer. Daarnaast is hij goed in staat om zelfstandig taken uit te voeren en duikt hij graag in verschillende vraagstukken en onderwerpen, om klanten uiteindelijk een zo goed en concreet mogelijke oplossing te bieden bij een (ICT gerelateerd) probleem.

Tenslotte zal Michael zich te allen tijde inzetten om het uiterste uit zichzelf, zijn collega's en het bedrijf waar hij voor werkt te halen.

## Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2005-2009	Medewerker beheer ICT, niveau 3 (ROC Amersfoort)	Ja

## Actieve Microsoft Status

Status omschrijving	Behaald
<b>Microsoft Certified: Azure Administrator Associate</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>AZ-104 Microsoft Azure Administrator</li> </ul>	Mei 2021
<b>Microsoft Certified: Azure Fundamentals</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>AZ-900 Microsoft Azure Fundamentals</li> </ul>	Januari 2021
<b>Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>MS-700 Managing Microsoft Teams</li> </ul>	September 2020
<b>Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate (MCSA):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>MD100 Windows 10</li> <li>MD101: Managing Modern Desktops</li> </ul>	Juni 2020
<b>Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA)</b> Windows 7	April 2015

## Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Omschrijving	Behaald
ITIL Foundation V3	ITIL Methodiek	Ja
Floreo Klantgerichtheid training	Klantgerichtheid training	Ja
HDI Support Center Analyst	Supporttraining	Ja

## Talenkennis

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

## Werkervaring

Periode	Van 1 januari 2020 tot heden
Werkgever	FMA B.V.
<b>Functie</b>	<b>ICT Professional</b>

Periode	Van 9 Juni 2021 tot 1 September 2021
Opdrachtgever	Leger Des Heils te Nederland
<b>Functie</b>	<b>On-site supportmedewerker IT</b>
Bedrijfsinfo & Team	Leger des Heils is een Non-profit organisatie die gevestigd is door heel Nederland. De IT-afdeling valt onder de noemer CIV (Communicatie en Informatievoorziening). Projecten en Applicatiebeheer worden gedaan door deze afdelingen. Voor overige IT-zaken maakt het Leger gebruik van externe leveranciers.
Verantwoordelijkheden & Werkzaamheden	<p>Michael was verantwoordelijk voor het oplossen van problemen m.b.t. de huidige ICT- infrastructuur en andere computer gerelateerde zaken. Dit deed hij op verschillende locaties. Daarnaast moest Michael de huidige ICT-procedures bekijken en daar waar nodig verbeteringen aandragen. Michael moest "het gezicht" van de CIV-afdeling worden bij de locaties om een beter beeld te krijgen van de problematiek waar de collega's mee te maken krijgen.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteuning op locatie.</li> <li>• Verbeteringen in de dienstverlening aankaarten.</li> </ul>
ICT Omgeving	Windows 10, Office 365, Microsoft Teams, Laptops, Thin Clients, Follow-Me printers (Kyocera).

Periode	Van 1 Maart 2021 tot 30 April 2021
Opdrachtgever	SG de overlaat in Waalwijk
<b>Functie</b>	<b>Office 365 Migratie specialist</b>
Bedrijfsinfo & Team	SG de overlaat is een school voor voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) die zich specialiseert in praktijkonderwijs. Hebben 1 locatie in Waalwijk. Ze hebben 1 ICT medewerker die alle taken op zich neemt en 1 ICT medewerker die 1 dag in de week komt ondersteunen.
Verantwoordelijkheden & Werkzaamheden	<p>Michael was verantwoordelijk voor uitvoeren van de Office 365 migratie samen met de ICT-beheerder. Hieronder viel de migratie van de persoonlijke data naar OneDrive, Migratie van Groepsdata naar MS Teams en Laptops inrichten voor Autopilot en het inrichten van de Company Portal met de applicatie die zij nodig hebben.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migratie van data naar Microsoft Cloud.</li> <li>• Inrichten van Autopilot en Company Portal.</li> </ul>
ICT Omgeving	Windows 10, Office 365, Microsoft Teams, Laptops

Periode	Van 2 December 2020 tot 15 Januari 2021
Opdrachtgever	VMBO Trivium College Amersfoort
<b>Functie</b>	<b>Teams Specialist/ Adviseur</b>
Bedrijfsinfo & Team	Het VMBO Triviumcollege is een school voor voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo). Hebben 1 locatie in Amersfoort. Ze hebben 1 IT

	coördinator, 1 Systeembeheerder en 1 IT medewerker. Zij doen alle werkzaamheden in de lokalen en zorgen voor alle IT-zaken.
Verantwoordelijkheden & Werkzaamheden	<p>Michael was verantwoordelijk voor het instrueren van de leraren over het juist te gebruiken van de Microsoft Teams applicatie in combinatie met het thuis les volgen. Dit in verband met de pandemie die iedereen adviseert zo veel mogelijk thuis te blijven. Ik heb hiervoor persoonlijk meegekeken met de leraren en zo veel mogelijk handleidingen gemaakt om alle vragen zo goed mogelijk te behandelen.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies geven over het gebruik van MS Teams.</li> <li>• Ondersteuning leslokalen.</li> </ul>
ICT Omgeving	Windows 10, Office 365, Microsoft Teams, Laptops

Periode	Van 9 november 2020 tot 30 November 2020
Opdrachtgever	Gemeentelijk Gymnasium Hilversum
<b>Functie</b>	<b>Teams Specialist/ Adviseur</b>
Bedrijfsinfo & Team	Het gymnasium is een school voor voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (vwo). Hebben 2 locaties in hilversum. 1 voor de 1e en 2e klassers en 1 voor de overige jaren. Ze hebben 1 IT coördinator, 1 Systeembeheerder en 1 IT medewerker (2/3dagen per week). Zij doen alle werkzaamheden in de lokalen en zorgen voor alle IT-zaken.
Verantwoordelijkheden & Werkzaamheden	<p>Michael was verantwoordelijk voor het instrueren van de leraren over het juist te gebruiken van de Microsoft Teams applicatie in combinatie met het thuis les volgen. Dit in verband met de pandemie die iedereen adviseert zo veel mogelijk thuis te blijven. Ook heb ik hier samen met de Systeembeheerder een nieuwe standaard werkplek inrichting gemaakt voor de klaslokalen zodat de leraren zo efficiënt mogelijk kunnen werken.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies geven over het gebruik van MS Teams.</li> <li>• Ondersteuning leslokalen.</li> <li>• Werkplek inrichting gemaakt voor de leslokalen.</li> </ul>
ICT Omgeving	Windows 10, Office 365, Microsoft Teams, Laptops

Periode	Van 1 Juli 2020 tot 21 Augustus 2020
Opdrachtgever	Amphia Ziekenhuis
<b>Functie</b>	<b>IT Medewerker</b>
Bedrijfsinfo & Team	Amphia Ziekenhuis is een organisatie met 3 filialen verspreid over Breda (Molengracht en Langedijk) en Oosterhout (Pasteurlaan). Zij hebben een IT-afdeling van 12 personen. Deze voeren IT-werkzaamheden uit op diverse locatie of op de servicedesk.
Verantwoordelijkheden & Werkzaamheden	<p>Michael was verantwoordelijk voor het inrichten werkplekken op de locaties. Deze moesten dusdanig worden ingericht, zodat ze voldeden aan de JCI-audit.</p> <p>Dit betekent dat de bekabeling stevig en netjes weggewerkt moest worden en dat deze niet een bedreiging vormden voor de Artsen die op deze plekken werkzaam waren. Tevens heeft Michael ondersteuning geboden aan de servicedesk en aan het local supportteam.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkplekken opnieuw inrichten.</li> <li>• Ondersteuning werkplekbeheer en Servicedesk.</li> <li>• Inventarisatie Switchpunten en Wall outlets.</li> </ul>
ICT Omgeving	Windows 10, Windows Server 2008/ 2012, RES Workspace, Topdesk, Office 365

Periode	Van 14 juni 2020 tot 19 Juni 2020
Opdrachtgever	Nyenrode Business University
<b>Functie</b>	<b>IT-medewerker</b>
Bedrijfsinfo & Team	Nyenrode Business Universiteit is een kleinschalige particuliere universiteit, in 1946 opgericht door en voor het bedrijfsleven, met een internationale oriëntatie. Nyenrode biedt degree en executive education opleidingen aan op het gebied van business, management, accountancy, controlling en fiscaal recht, en verricht ook onderzoek in deze vakgebieden. Nyenrode ICT Services functioneert als intern adviescentrum. Het verleent assistentie bij het selecteren en gebruik van informatiesystemen, bij de selectie van apparatuur en programmatuur en verzorgt het beheer en onderhoud van de gehele ICT-infrastructuur op Nyenrode. Nyenrode Business Universiteit beschikt over een moderne ICT-infrastructuur met veel nieuwe toepassingen.
Verantwoordelijkheden & Werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor verschillende systemen (Microsoft Windows, Citrix en Apple macOS) en (cloud-)applicaties zoals Microsoft Office365, Exchange, SharePoint, Skype, etc.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aannemen, oplossen of doorzetten van inkomende calls, werkzaamheden als eerste, tweede en derdelijns.</li> <li>• Office 365 onderhoud op basis van interne vraagstukken voor o.a. Teams, Exchange mailboxen, Onedrive, SharePoint files</li> <li>• Remote assistentie bij examens die worden afgenomen via Proctorio. Veel voorkomende problemen als webcam, audio, verbindingen, software issues oplossen om toetsen te kunnen afnemen.</li> <li>• Werkplekbeheer, verhuizingen en her-aansluiten van meegenomen apparatuur i.v.m. thuiswerken corona.</li> </ul>
Bijzondere Projecten	Support bij Examens
ICT Omgeving	Windows 10, Windows Server 2016, Windows Server 2012 R2, Office 2016, Office 365, Exchange Online, BTO Laptops

Periode	Van 1 februari 2020 tot 5 mei 2020
Opdrachtgever	Otis BV
<b>Functie</b>	<b>IT Medewerker</b>
Bedrijfsinfo & Team	Otis BV is werkzaam in de Liften en Roltrappen branche. Ze hebben 4 filialen in Nederland. De IT-afdeling bestaat uit 3 personen. 1 IT-manager die over de projecten gaat en de ondersteuning doet aan de medewerkers en 1 IT Manager die alle IT-zaken beheerd voor Nederland, België en Luxemburg.
Verantwoordelijkheden & Werkzaamheden	Mijn verantwoordelijkheid voor OTIS bestond uit het ondersteunen van de IT-manager. De binnenkomende aanvragen en storingen moest ik in behandeling nemen en oplossen. Tevens heb ik een aantal filialen van OTIS-hardware geplaatst. Remote en op locatie ondersteuning geboden aan de IT-medewerker in België  De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanmaken van verzoeken voor nieuwe gebruikers.</li> <li>• Laptops controleren die ingespoeld zijn voor nieuwe gebruikers.</li> <li>• Rechten verzoeken aanmaken voor gebruikers.</li> <li>• iPhones installeren voor nieuwe en huidige medewerkers.</li> <li>• Support bieden aan gebruikers.</li> <li>• Kennisbank onderhouden.</li> </ul>
ICT Omgeving	Windows 10, Windows Server 2008/ 2012, Server 2016, ServiceNow, Office 365, WebEx, iOS

Periode	Van oktober 2016 tot en met december-2019
Werkgever	NEH ICT Solutions
<b>Functie</b>	<b>ICT Support Specialist</b>
Bedrijfsinfo & Team	NEH ondersteunt rond de 60 klanten in de woningbouw sector en de Zorgsector. De gebruikers aantallen per klant liepen uit een van 30 tot 1500 gebruikers per klant. NEH verzorgde de ICT-hardware en servers van deze klanten en de supportafdeling was het aanspreekpunt van storingen en problemen die de klanten ervaarde. De servicedesk bestaat uit 28 man. Deze waren gesplitst tussen 1e lijns medewerkers en 2e lijns specialisten.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor het oplossen van de aangemaakte incidenten van de gebruikers. Specialisten schakelde met de andere afdelingen van NEH en leveranciers van applicaties, om de problemen op te lossen. De problemen liepen uit een van netwerk storingen, ERP-applicaties die niet functioneerde, hardware storingen tot Office gerelateerde problemen.  De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossen van storingen.</li> <li>• Support bieden aan 1e lijns medewerkers.</li> <li>• Tickets up to date houden in TOPdesk.</li> <li>• Kennis items maken voor de kennisbank</li> </ul>
ICT Omgeving	Windows 7, Windows 10, Server 2008, Server 2012, Server 2016, HPDM, Uniflow, TOPdesk, Office 365, Teamviewer, Mac OS, IOS, android. Citrix, Intune

Periode	Van jun-2015 tot en met september 2016
Werkgever	Peak-IT
Opdrachtgever	Genmab BV
<b>Functie</b>	<b>Frontoffice Supportmedewerker</b>
Bedrijfsinfo & Team	Genmab is een farmaceutisch bedrijf wat gevestigd is in Nederland, Denemarken en Amerika. Zij doen onderzoek naar medicijnen tegen kanker. Totaal waren er rond de

	150-200 werkplekken. Het team bestond uit totaal 15 man verspreid tussen deze locaties.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het oplossen van storingen op het gebied van software en hardware. Ook was Michael verantwoordelijk voor het klaarmaken van de werkplekken van de nieuwe medewerkers die in dienst kwamen. (Laptop installeren, mobiel gebruiksklaar maken, hardware op bureau klaarzetten)</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunen van gebruikers op locatie of telefonisch.</li> <li>• Installeren van lab-pc's.</li> <li>• Werkplekken en accounts aanmaken nieuwe medewerkers.</li> <li>• Kennisbank bijwerken.</li> <li>• Assisteren van collega's.</li> </ul>
ICT Omgeving	Windows 7, Office, Exchange, ManageEngine, Databases, iOS. Lab Apparatuur

Periode	Van mei-2013 tot en met juni 2015
Werkgever	Peak-IT
Opdrachtgever	Capgemini
<b>Functie</b>	<b>ICT Support medewerker – Key Player</b>
Bedrijfsinfo & Team	Capgemini is een grote ICT-supportorganisatie, de servicedesk is bemand met ongeveer 60-70 man die per afdeling een aantal klanten support leveren. Klanten liepen uit een tussen retailbedrijven, educatieve organisaties en overheidsinstellingen. Michael was werkzaam voor het retailteam. Samen met 15 collega's waren zij verantwoordelijk voor de ondersteuning van winkels van Hema, Praxis en Hunkemöller.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Verantwoordelijk voor het juist registreren van tickets en het oplossen van deze tickets via de telefoon. Problemen liepen uit een van pinapparaten die niet werkten en printer storingen, tot kassasystemen die helemaal niet functioneerden. Als keyplayer was Michael verantwoordelijk voor het maken van rapportages van de meldingen die uitgevoerd waren. Daarnaast zat hij bij de vergaderingen met de servicelevel managers over de prestaties die werden geleverd door het retailteam</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreren en oplossen van incidenten.</li> <li>• Bijhouden van kennisbank.</li> <li>• Ondersteunen van collega's.</li> <li>• Rapportages maken.</li> <li>• Meetings houden met de servicelevel managers.</li> </ul>
ICT Omgeving	Windows XP, Windows 7, CTAC Pin apparaten, Office Applicaties

Periode	Van sept-2009 tot en met Apr-2013
Werkgever	Compuniek Bedrijfsautomatisering
<b>Functie</b>	<b>Field Support Medewerker Retail</b>
Bedrijfsinfo & Team	Compuniek is een klein ICT-bedrijf wat gevestigd is in Voorburg en een kantoor in Zeist had. Het kantoor in Voorburg was voornamelijk verantwoordelijk voor Kantoorautomatisering. De locatie in Zeist was voornamelijk verantwoordelijk voor Retail Automatisering. De retailafdeling was verantwoordelijk voor het op locatie oplossen van incidenten bij alle KPN-winkels van Nederland. Totaal zaten er 3 man in het veld voor de winkels. (Ongeveer 300 winkels door heel Nederland).
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor het oppakken van de incidenten die door de medewerkers van de KPN-winkels zijn doorgezet. Michael deze vaak telefonisch oplossen en als dit

	<p>niet kon dan ging hij naar de locaties toe om de problemen daarop te lossen. Ook heeft Michael een aantal projecten gedaan om de winkels te voorzien van nieuwe hardware.</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Registreren en oplossen van incidenten (telefonisch en on-site).</li><li>• Bijhouden van inventaris.</li><li>• Ondersteunen van collega's.</li><li>• Updaten van systemen.</li></ul>
Bijzondere projecten	Winkels voorzien van nieuwe hardware.
ICT Omgeving	Windows XP, Windows 7, Lexmark Printers, Office applicaties, Kassa systemen.



## 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
MS Windows 2016	2

### Server Applications

Fabrikant	Score
MS Exchange 2010	2
MS Azure	2
Terminal Server	1
Citrix Xenapp	2
Skype for Business	2

### Server Features/ Roles

Fabrikant	Score
Active Directory Domain Services	2
File Server	2
DHCP Server 2008	2
Print and Document Services 2008	1

### Client Operating Systems

Fabrikant	Score
MS Windows 7	3
MS Windows 8	3
MS Windows 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
MS Dynamics AX	1

### Databases

Fabrikant	Score
SQL	1

### Virtualisation

Fabrikant	Score
Citrix Xen Desktop	1
Hyper-V	1

### Networking and Data communication

Fabrikant	Score
DNS	2
DHCP	2
FTP	1
LAN	3
WAN	1
HTTP/HTTPS	2
VPN	2
SMTP	2
TCP/IP v4	2
Ethernet	2

### Hardware

Fabrikant	Score
HP Probooks	2
Microsoft Surface Pro – Book - Laptop	3
HP Printers	2
Yealink IP Phones	2
HP Switches	1
Cisco Switches/Routers	1

### Helpdesk Applications

Fabrikant	Score
TOPdesk SAAS	1
MangageEngine Servicedesk	1
HP OpenView	1
ServiceNow	1