

PROFIELSCHETS

Wim

PERSONALIA

Voorletter(s)	:	C.W.
Roepnaam	:	Wim
Geboortedatum	:	05-10-1987
Nationaliteit	:	Nederlandse
Burgerlijke staat	:	Ongehuwd
Functie	:	Support Engineer
Woonplaats	:	Rotterdam
Rijbewijs	:	Ja
Talenkennis	:	Engels , Nederlands
Vrijtijdsbesteding	:	Zwemmen, reizen
Persoonsbeschrijving	:	Wim is een gedreven en enthousiaste engineer met een scherp analytisch vermogen. Hij blinkt uit in het doorgronden van klantvragen en het vertalen hiervan naar effectieve en innovatieve oplossingen. Met een achtergrond in Business IT and Management beschikt hij over uitgebreide kennis van diverse methodieken zoals UML en Use-Cases. Wim heeft een sterke interesse in Azure en macOS, en blijft continu zijn kennis en vaardigheden op deze gebieden uitbreiden. Hij combineert technische expertise met een klantgerichte aanpak, wat hem een waardevolle toevoeging maakt aan elk team.

Contactpersoon:

Sanderijn Pastors
Accountmanager
035-5392233

WIM

OPLEIDING EN TRAININGEN

Opleidingsnaam/Cursusnaam

HBO Bedrijfskundige Informatica

MBO Medewerker Beheer ICT, Niveau 4

70-698: Installing and Configuring Windows 10

Periode

2010 - 2014

2006 - 2010

2018

Diploma / certificaat

Diploma behaald

Diploma behaald

70-698

WIM

PROJECTERVARING (relevant ICT)

Opdrachtgever : **Bergman clinics**
Periode : 06-2024 - heden
Functie : Werkplekbeheerder
Werkzaamheden : Zijn voornaamste taken bestaan uit:

- Het oplossen van incidenten via ticketsysteem op locatie.
- Ondersteunen van gebruikers op het gebied van hard- en software, betreffende Office365, desktops, laptops, (netwerk) printers, Thin clients en All in ones.

Besturingssystemen: Windows 10/11, Microsoft Server,
Software: Microsoft365: OneDrive, Sharepoint, Teams, Active Directory,
Bedrijfsspecifieke software, PDQ, Followme .
Hardware: Desktops, laptops, (netwerk) printers.
Methodiek: ITIL

Opdrachtgever : **Sanoma learning**
Periode : 12-2018 - 05-2024
Functie : Onsite support engineer & mobile device support
Werkzaamheden : Zijn voornaamste taken bestaan uit:

- Het oplossen van incidenten via ticketsysteem op locatie.
- Ondersteunen van gebruikers op het gebied van hard- en software, betreffende Office365, desktops, laptops, (netwerk) printers, smartphones (iPhone, Android), routers en modems.
- Onderhouden netwerk op locaties in samenwerking met remote netwerk team.
- Mobiele telefonie aanspreekpunt, beheren abonnementen en ondersteuning telefonie.
- Installeren en configureren van desktops, laptops en smartphones (iPhone, Android).
- Bijhouden en registreren van hardwarecomponenten in het CMDB,
- Uitgebreid situatie documenteren zodat informatie teruggevonden kan worden.
- Rapportage maken voor overzicht tickets en maandelijkse overzichten voortgang.

Besturingssystemen: Windows 10/11, Microsoft Server, MacOS
Software: Microsoft365: OneDrive, Sharepoint, Teams, Active Directory,
Bedrijfsspecifieke software, JAMF.
Hardware: Desktops, laptops, macbooks, (netwerk) printers, smartphones (iPhone, Android).
Methodiek: ITIL

WIM

Opdrachtgever : **Luzac**
Periode : 09-2018 - 12-2018
Functie : 2e lijns servicedesk
Werkzaamheden : Zijn meest voorkomende taken bestonden uit:

- Verwerken inkomende meldingen in Topdesk, deze categoriseren en verdelen.
- Telefonisch, remote (met teamviewer), per e-mail of op locatie ondersteunen van gebruikers op het gebied van software, apps op telefoon en tablet.
- Installeren hardware via imaging.
- Bijhouden en registreren van hardwarecomponenten in het CMDB.
- Beheren van mailservers: controleren mailflow, spam filters beheren, beheren instellingen via powershell.
- Ondersteunen van gebruikers op het gebied van hard- en software, betreffende Office365, desktops, laptops, (netwerk) printers, smartphones (iPhone, Android), routers en modems.
- Aanmaken, wijzigen en verwijderen van mailaccounts, mailrechten en mailinstellingen in de O365 Admin center.
- Onsite ondersteuning bieden op de verschillende locaties van Luzac en op het hoofdkantoor.
- Werken met een hybrid exchange omgeving.

Besturingssystemen: Windows 7, Windows 10, Windows Server 2008, Windows Server 2012.

Software: MS Office 2013 /2016 / Active Directory, Remote assistance, Citrix, MS Exchange 2013 / 2016 / Office 365, eset, Sharepoint

Hardware: desktops, laptops, (netwerk)printers, Switches, routers, Smartphones (Andriod en Iphone), Smartboards, telefonie.

WIM

Opdrachtgever : **VermaatGroep**
Periode : 07-2018 - 09-2018
Functie : Support medewerker
Werkzaamheden : Zijn meest voorkomende taken bestonden uit:

- Het oplossen van incidenten via de telefoon, Teamviewer, het ticketsysteem en op locatie.
- Uitvoeren van verzoeken voor installatie software, nieuwe gebruikersaccounts aanmaken, etc.
- Ondersteunen van gebruikers op het gebied van hard- en software, betreffende Office365, desktops, laptops, (netwerk) printers, smartphones (iPhone, Android), routers en modems.
- Aanmaken, wijzigen en verwijderen van mailaccounts, mailrechten en mailinstellingen in de O365 Admin center.
- Calls aannemen, afhandelen en registreren in registratietool Freshservice.
- Installeren en configureren van desktops, laptops, printers en smartphones (iPhone, Android).
- Bijhouden en registreren van hardwarecomponenten in het CMDB.
- Onsite ondersteuning bieden op de verschillende locaties van Vermaat en op het hoofdkantoor.
- Installatie Windows 10 geautomatiseerd met Windows configuration Designer.
- Eerste setup powershell script geschreven om applicaties te verwijderen en te installeren conform bedrijfsstandaard.
- Monitoring: bijhouden inkomende meldingen en daarop acteren.

Besturingssystemen: Windows 10 / 7, Microsoft Server 2016
Software: Office365: OneDrive, Sharepoint, Teams, Active Directory, Bedrijfsspecifieke software, freshservice, Afas Insite.
Hardware: Desktops, laptops, macbooks, iMacs, (netwerk) printers, smartphones (iPhone, Android).
Methodiek: ITIL

WIM

Opdrachtgever : **UNIT 4 Cloud Services**
Periode : 09-2016 - 06-2018
Functie : Skilled Support Engineer
Werkzaamheden : Zijn meest voorkomende taken bestonden uit:

- Aannemen van binnenkomende calls, incidenten behandelen, registreren in Service-Now of eventueel escaleren naar de juiste oplosgroep
- Telefonisch, remote (met behulp van Windows hulp op afstand), per e-mail ondersteunen van gebruikers op het gebied van hard- en software, betreffende MS Office 2010 / 2012 / 2016 en thin clients, desktops, laptops, (netwerk)printers, tablets, smartphones (iPhone en Android), VoIP telefonie en access points
- Usermanagement in Active Directory/CPSM : aanmaken, ontgrendelen, uitschakelen, verwijderen van gebruiker accounts, aanmaken, wijzigen, resetten en verwijderen van wachtwoorden;
- Het inrichten van Gebruikers profielen en mailboxen met behulp van CPSM denk aan rechten groepen, Afdelings schijven/mappen, Hosted Desktops toevoegen.
- Configureren, installeren en gebruiksklaar maken van hardware, zoals: desktops, laptops, smartphones, Ipads, routers, switches, Wi-Fi extenders, (netwerk)printers en access points.
- Werken binnen het Microsoft Partner center om incidenten te onderzoeken en Changes door te voeren. (azure, intune, Office 365, Exchange)
- (Opsporen, analyseren en verwijderen van ongewenste bestanden en software met behulp van Trendmicro;
- Het maken van screencasts, werkinstructies en gebruikershandleidingen voor de eindgebruikers / medewerkers van de IT afdeling.
- Op de verschillende servers van de klanten die wij beheren hebben wij als Cloud Support Consultant volledige Admin rechten zodat wij het probleem direct kunnen tackelen of een goede Troubleshoot kunnen uitvoeren.
- Beheren van mailserver: controleren mailflow, spam filters beheren, beheren instellingen via powershell.
- Skype for business: oplossen problemen, instellingen
- Citrix systemen onderhouden en troubleshooten

Besturingssystemen: Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Windows Server 2008, Windows Server 2012, Windows Server 2016
Software: MS Office 2010 / 2013 /2016 / Active Directory, Remote assistance, Citrix, MS Exchange 2010 / 2013 / 2016 / Office 365, AppSense, Azure (intune), Airwatch, Barracuda, Safenet, E-vault, Trendmicro,
Hardware: Thin clients, desktops, laptops, (netwerk)printers, VoIP telefonie, Switches, routers, Ipads, Smartphones (Android en Iphone)

WIM

Opdrachtgever : **inONE**
Periode : 04-2014 - 08-2016
Functie : Support Engineer
Werkzaamheden : Zijn meest voorkomende taken bestonden uit:

- Aannemen van binnenkomende calls, incidenten behandelen, registreren in Zendesk of eventueel escaleren naar sales of development.
- Telefonisch, remote (met teamviewer), per e-mail ondersteunen van gebruikers op het gebied van software, apps op telefoon en tablet.
- Usermanagement in eigen CRM pakket: User aanmaken, nieuwe leveranciers koppelen, wachtwoord wijzigen, opties aan en uitzetten van aanvullende pakketten.
- Configureren van nieuwe klantdatabases in Lotus Notes: Nieuwe databases aanmaken, koppelingen maken en importinstellingen correct zetten. Uitlezen van XML en CSV bestanden en eventuele maatwerkimports in samenwerking met development.
- Maken van gebruikershandleidingen: Gebruikershandleidingen voor de gebruikers en leveranciers. Alle functies van het pakket zijn hierin beschreven. Up to date houden bij wijzigingen en redactie van handleidingen geschreven door collega's .
- Onsite inrichten van agents die bestanden exporteren naar de database om prijzen, artikelen en facturen up to date te houden in het systeem. Hierbij deed hij configuratie, installatie en updaten waar nodig was.

Intern systeembeheer:

- Inrichten en onderhouden telefoonsysteem (NewVoiceMedia): Hierbij ben hij bezig geweest met de telefoonboom en alle keuzes die gemaakt kunnen worden zodat op elk moment van de dag volgens afspraken de telefoon bij de juiste persoon uit komt.
- Inrichting nieuwe computers: Inrichting nieuwe computers collega's en presentatiepc's.
- Onderhouden Zendesk: Groepen wijzigen, toezicht houden, Contact met zendesk bij problemen en aanvraag nieuwe functies.

Software: Lotus Notes, Java, MS office 2013, Zendesk, Microsoft Server 2008, NewVoiceMedia telefoonsoftware, Reflex systems, Microsoft dynamics, Snelstart, eigen CRM pakket.

Hardware: Desktops, iPad en iPhone. Android. Voip Telefoontoestellen, Asus Router, NUC.

WIM

Opdrachtgever : **Mylaps B.V.**
Periode : 09-2009 - 06-2010
Functie : Stage Mylaps motorised
Werkzaamheden : Zijn meest voorkomende taken bestonden uit:

- Onderzoeken wat de meest veilige methode was om data van circuits over te krijgen naar het hoofkantoor.
- Implementeren van VMWare server.
- Installeren en instellen PFSense.
- Installeren en instellen windows server 2008.
- agile werken.

Software: Windows server 2008, PFSense, VMware ESX.

Opdrachtgever : **Mylaps B.V.**
Periode : 07-2008 - 12-2011
Functie : GPS Support medewerker
Werkzaamheden : Zijn meest voorkomende taken bestonden uit:

- Ondersteunen op locatie bij grote sportevenementen waar de GPS trackers gebruikt werden.
- Onderhouden van de apparaten: Schoonmaken, opladen en updaten van de apparaten. Eventueel klein soldeerwerk.
- Telefonisch support bieden aan gebruikers van de trackers en online krijgen hiervan.: Dit kon zowel in het nederlands als engels zijn.
- APN instellingen op de apparaten doen.