

PROFIELSCHETS

Ray

PERSONALIA

Voorletter(s)	:	R.H.
Roepnaam	:	Ray
Geboortedatum	:	03-01-1982
Nationaliteit	:	Nederlandse
Burgerlijke staat	:	Gehuwd
Functie	:	Senior werkplekbeheerder / meewerkend voorman
Woonplaats	:	Zutphen
Rijbewijs	:	Ja
Talenkennis	:	Nederlands , Engels
Vrijtijdsbesteding	:	Muziek en sleutelen aan auto's.
Persoonsbeschrijving	:	Ray is erg gedreven in de werkzaamheden die hij uitvoert en staat bekend als iemand die positief in het leven staat. Hij heeft een hoog energieniveau en werkt graag samen met ambitieuze collega's om een optimaal resultaat te bereiken. Daarnaast heeft hij veel ervaring opgedaan als Servicedesk medewerker en Werkplekbeheerder bij diverse soorten organisaties. Ray is MCSA gecertificeerd.

Contactpersoon:

Pascal van Borssum Waalkes

035-5392233

RAY

OPLEIDING EN TRAININGEN

Opleidingsnaam/Cursusnaam

70-680: TS: Windows 7, Configuring
70-412: Configuring Advanced Windows Server 2012 Services
70-411: Administering Windows Server 2012
TOPdesk 5 Incidentbeheer / Wijzigingsbeheer
Inzicht in invloed (Communicatieve vaardigheden)
MCSA 2003
MCDST
ITIL® Foundation
MBO Medewerker Beheer ICT, Niveau 4
MAVO

Periode

2013 - 2013
2013 - 2013
2013 - 2013
2013 - 2013
2010 - 2010
2009 - 2009
2007 - 2007
2006 - 2006
1999 - 2003
1996 - 1999

Diploma / certificaat

Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Certificaat
Diploma
Diploma

RAY

PROJECTERVARING (relevant ICT)

Opdrachtgever : **ICT Rijk van Nijmegen (iRvN)**

Periode : 04-2025 - 09-2025

Functie : Servicepunt medewerker

Werkzaamheden :

- Behandelen en oplossen van tickets
- Installatie en configuratie van laptops en desktops
- Werken met Azure, Intune en Entra
- Gebruikers ondersteunen met laptops en iphones

Hardware: iPhones, HP laptops

Opdrachtgever : **Roularta Media**

Periode : 03-2025 - 04-2025

Functie : IT Support

Werkzaamheden :

- Behandelen en oplossen van tickets;
- Gebruikers ondersteuning bij problemen met Adobe, office 365 of andere bedrijfssoftware;
- Installatie en configuratie van laptops en desktops;
- Configuratie van gebruikers en email adressen in Windows server AD en Azure AD;
- Beheer van Adobe accounts, gebruikers accounts en email adressen;
- Inspoelen Intune;
- Onderhouden van Access points in het gebouw via Xirrus.

Software: Office 365 (Word, Excel, Powerpoint, Outlook, Sharepoint, Onedrive, Teams, OneNote), Xirrus, Assets, 3CX, Freshdesk, Adobe (Indesign, Incopy, Illustrator, Photoshop), Active Directory, Azure AD, Intune.

Hardware: Lenovo laptops, Dell Desktops, Imacs, Macbooks

RAY

Opdrachtgever : **IT Care**
Periode : 12-2021 - 12-2024
Functie : Systeem en Werkplekbeheerder
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Meewerkend voorman werkplekbeheer
- Het oplossen van tweedelijns incidenten, remote/onsite support conform ITIL
- Beheer magazijn
- Active Directory beheer
- De uitgifte van IT hardware en telefonie
- Bestellen van hardware
- Verzenden en ontvangen hardware
- Het uitvoeren van software installaties/deïnstallaties
- Patchen netwerkaansluitingen
- CMDB mutaties
- Handleidingen en documentatie schrijven

Kernwoorden opdracht: Windows 10, MS Office 365, OneDrive, Active Directory, TopDesk

Opdrachtgever : **Gelre Ziekenhuizen**
Periode : 09-2021 - 11-2021
Functie : Migratie medewerker
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Vervangen Windows machines voor Igel thin clients met Citrix
- Coördinator floorwalkers
- Nazorg (floorwalker)
- Werkplekbeheer

RAY

Opdrachtgever : **Sensire**
Periode : 09-2020 - 09-2021
Functie : Projectgroep - 2e lijns support Google
Werkzaamheden : Projectlid Migratie en Overname

- Deelgenomen aan de projectgroep voor de migratie van een Windows/Citrix-omgeving naar Google Workspace.
- Betrokken bij het overnameproject van een andere organisatie door Sensire, waarbij de migratie van een Citrix-omgeving werd uitgevoerd.
- Verantwoordelijk voor het adviseren over de inrichting van ICT-support na de overname, het opstellen van benodigde documenten en het vastleggen van wijzigingen in de supportorganisatie.

2e Lijn Support Trainer Google Workspace

- Ondersteuning bij de migratie van medewerkers naar de nieuwe Google Workspace omgeving, inclusief het geven van webinars en trainingen.
- Verantwoordelijk voor 2e lijn support voor alle Google Workspace gerelateerde vraagstukken, incidenten en wijzigingen.
- Samenwerking met projectmanagers voor datamigratie en opzet van Google Drives en Shared Drives.
- Beheer van groepen, machtigingen, gedeelde mailboxen en het gebruik van GAM-scripts.
- Opleiden van de supportdesk en het maken van handleidingen voor zowel eindgebruikers als supportmedewerkers.
- Kennisoverdracht van processen en procedures naar Servicedesk en Systeembeheer.
- Bijdrage aan de ontwikkeling van een nieuw intranet binnen Google Workspace.

Ervaring met Google Workspace apps:

Google Admin, Google Mail, Google Drive, Google Agenda, Google Docs, Google Spreadsheets, Google Presentaties, Google Sites, Google Contactpersonen, Google Meet.

Opdrachtgever : **VGZ**
Periode : 04-2020 - 08-2020
Functie : Servicedeskmedewerker
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Eerstelijns werkzaamheden
- Behandelen van diverse account gerelateerde zaken, waaronder het beheer van accounts in Active Directory, CoBrowser, OHI-BO, KBA en RSA SMS-tokens

RAY

Opdrachtgever : **Danone / Nutricia**
Periode : 02-2016 - 02-2020
Functie : Werkplekbeheerder
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Coördinator onsite support
- Oplossen van tweedelijns incidenten en bieden van remote/onsite support volgens ITIL
- Beheren van hardware aanvragen, software package intake en uitvoeren van data restore verzoeken
- Uitgifte en installatie van IT-hardware en telefonie, inclusief software-installaties en -deïnstallaties
- Configureren van clients en netwerkprinters, patchen van netwerkaansluitingen
- Ondersteunen van Cisco video conferencing
- Uitvoeren van CMDB-mutaties
- Schrijven van handleidingen en documentatie

Gebruikte technologieën:
Windows 10, Windows Server 2012, MS Office 365, OneDrive, Active Directory, BMC Clario Servicedesk, Outlook, Altiris, Junos Pulse VPN, MDM Airwatch, Bomgar

Opdrachtgever : **Danone BV**
Periode : 01-2016 - 01-2016
Functie : Migratie medewerker
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Migratie van 120 gebruikers van huidige telefoons naar iPhones, inclusief planning en afstemming met gebruikers
- Bestellen van hardware, invoeren in de CMDB en registratie op gebruikersnaam
- Zelfstandig draaien van het project, dankzij uitgebreide ervaring en kennis binnen de organisatie

Opdrachtgever : **Nutricia Research**
Periode : 11-2015 - 12-2015
Functie : Onsite support medewerker
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Het bieden van 2e lijns en on-site support, inclusief contact met externe partijen voor escalaties.
- Repareren van laptops en telefoons, en het uitrollen, klaarmaken en uitleveren van laptops en accessoires.
- Plaatsen en vervangen van werkplektoebereiden.
- Beheren van de Active Directory en onderhouden van de CMDB.
- Zelfstandig draaien van de ICT servicebalie

RAY

Opdrachtgever : **Danone BV**
Periode : 10-2015 - 10-2015
Functie : Onsite support medewerker
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Het bieden van 2e lijns en on-site support, inclusief contact met externe partijen voor escalaties
- Repareren van laptops en telefoons, en het uitrollen, klaarmaken en uitleveren van laptops en accessoires
- Plaatsen en vervangen van werkplektoebehoren
- Beheren van de Active Directory en onderhouden van de CMDB
- Zelfstandig draaien van de ICT servicebalie

Opdrachtgever : **G4S**
Periode : 05-2015 - 10-2015
Functie : Servicedeskmedewerker
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Eerste en tweedelijns ondersteuning bieden aan klanten
- Met BART aanmaken, muteren en beheren van gebruikersaccounts en aanhangende e-mailaccounts en rechten
- Migratie van exchange naar Google mail begeleiden
- Registreren (ServiceNow), analyseren, oplossen (remote of op werkplek) en routeren van incidenten
- Het escaleren en bewaken van (major) incidenten
- Het uitvoeren van diverse soorten service requests
- Aanmelden printproblemen, aanmelden storing van hardware bij externe partijen
- Problemen oplossen voor smartphones en tablets

Kernwoorden opdracht: ServiceNow, Windows 7, Google, BART.

RAY

Opdrachtgever : **Sanoma**
Periode : 05-2012 - 05-2015
Functie : Coordinator eerste en tweedelijns
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Opzetten en coördineren van de servicedesk, inclusief het bieden van eerste- en tweedelijns ondersteuning aan gebruikers
- Registreren, analyseren, oplossen (remote/werkplek) en routeren van incidenten via Topdesk
- Escaleren en bewaken van (major) incidenten, en uitvoeren van diverse service requests
- Opstellen van documentatie en procedures, en toekennen van rechten op mailboxen
- Vervangen van laptoponderdelen en uitvoeren van herinstallaties/configuraties van laptops
- Aandragen van printproblemen en hardwarestoringen bij externe partijen
- Ondersteunen van Microsoft Lync-cliënten
- Bijhouden van de CMDB
- Kennis- en procesoverdracht naar de organisatie in India

Gebruikte technologieën:
Topdesk, Windows 7, Office, Lync, Powershell

Opdrachtgever : **Getronics B.V**
Periode : 02-2009 - 09-2011
Functie : Incidentmanager / Servicemanager
Werkzaamheden : Servicemanager Major Incident Coördinator werkzaamheden:

- Verantwoordelijk voor de communicatie met lijnleveranciers en carriers
- Coördineren van major incidents en bieden van tweedelijns ondersteuning aan gebruikers
- Koppelen, bewaken en opvolgen van incidenten en problems
- Onderhouden van contacten met systeembeheerders, klanten en leveranciers
- Opstellen van documentatie en ITIL-procedures, inclusief versiebeheer
- Bestellen van nieuwe hardware en doorzetten van lijnincidenten naar de betreffende leveranciers
- Samenwerken met de helpdesk voor oplossingen en workarounds
- Maken van handleidingen voor diverse afdelingen
- Verantwoordelijk voor het koppelen en uitleveren van Verisign Tokens

RAY

Opdrachtgever : **Call2**
Periode : 01-2006 - 02-2009
Functie : ICT specialist
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Eerste- en tweedelijns ondersteuning aan klanten; Ministerie van Financiën, Gemeente Amsterdam, Pro-Rail, Amsterdam RAI en Getronics
- Het aannemen, registreren en oplossen van incidenten
- Meerdere migraties bij de klanten
- Het plaatsen, vervangen en installeren van PC's en printers
- Het installeren en configureren van software

Opdrachtgever : **BT Syntegra**
Periode : 04-2005 - 01-2006
Functie : Systeembeheerder
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Het beheren van back-up systemen en taperobots
- Het onderhouden van contact met systeembeheerders
- Het draaien van wisseldiensten ('s nachts en in het weekend)
- Indien noodzakelijk ook fysiek ingrijpen bij falende hardware van een server

Opdrachtgever : **Duijvelaar Pompen**
Periode : 02-2001 - 08-2001
Functie : Stagiair / BBL, Junior systeembeheerder
Werkzaamheden : Werkzaamheden:

- Het uitrollen van nieuwe werkplekken
- Het beheren van de Active Directory
- Het onderhouden van de CMDB