

Kevin
Support Engineer



COMPETENTIES

- Resultaat- en klantgericht
- Zelfstandig en oplossingsgericht
- Plannen en organiseren

INTERESSES

- Gaming
- Sport
- Series/films

BRANCHES

- ICT
- Klanten Service
- Overheid

NEOMAX

Gooimeer 2
1411 DC Naarden
088 536 3729
neomax.nl

PROFIEL

- Ruim 2 jaar relevante werkervaring binnen de IT.
- Uitgebreide kennis en ervaring met het leveren van gebruikersondersteuning op het gebied van Windows 7, Windows 8 en Windows 10 en 11,
- Kennis van: ITIL 4
- Ervaring met en kennis van:
 - Microsoft Office 2016, 2019 en Office 365
 - AD-management
 - Remote Desktop, TeamViewer, Microsoft Teams.
- Ervaren met:
 - het leveren van on-site en remote support (zowel telefonisch als met remote tools)
 - Werken aan projecten.
- Werken in de Nederlandse, Engelse taal

OPLEIDINGEN & CERTIFICATEN

- ITIL4
- Medewerker beheer ICT niveau 3 Graafschap College Doetichem.
- Astrum college velp Bedrijfsadministratie niveau 2.
- Liemers College Zevenaar Handel & Administratie met diploma.

Werkervaring

Gemeente Deventer
Servicedesk medewerker

05/2023-12/2024
gedetacheerd

Gemeente Deventer is een gemeentelijke organisatie. Op de IT servicedesk van de Gemeente Deventer bied Kevin tot eind december als Support Engineer met 7 andere collega's IT support aan zo'n 2200 eindgebruikers van de gemeenten Deventer, Raalte & Olst-Wijhe. Ook het leveren van On-site support in de gemeenten Raalte & Olst-Wijhe horen bij de werkzaamheden.

Taken:

- Aannemen van incidenten (Telefonisch, via de mail, TOPdesk, servicebalie)
- Registreren van incidenten in TOPdesk
- Analyseren en oplossen van eerstelijns incidenten
- Tweede- en derdelijns incidenten doorzetten
- Monitoren en bewaken van calls volgens de ITIL methode
- Remote beheer van Remote Desktops
- AD-management:
 - Aanmaken van nieuwe gebruikers
 - Verlengen van bestaande gebruikers
 - Verwijderen van oude gebruikers
 - Wachtwoord resetten
 - Ad-gegevens van gebruikers bijwerken
 - Aanmaken van shared mailboxen
- Plaatsen of vervangen van hardware; Thinclients, Fatclients, Monitoren
- Uitleveren van laptops en telefoons
 - Uitrollen van laptops via autopilot
 - Aanmaken van telefoonnummers bij Vodafone
 - Laptops en telefoons op naam registratie van hard-en software (CMDB)
- Gebruiksklaar maken van de werkplekken

Besturingssystemen: Windows 10, Windows 11

Software: MS Office 2016, M365, TOPdesk, Ivanti Workspace Control, VMware Horizon Client AD, Intune, Azure Exchange, Teams, Mitel Agent, YouForce, Samsung Knox, Apple Business Manager, Keepass, Flexwhere

Hardware: Dell, Surface, Samsung, iPhone

's Heeren Loo helpt mensen met een verstandelijke beperking en/of andere beperking hun leven in te vullen zoals zij dat zelf willen. Van jong tot oud, in bijna heel Nederland.

Taken:

- Aannemen van incidenten (telefonisch, via de mail, Teams, TOPdesk)
- Het behandelen van incidenten in TOPdesk,
- Wijzigingen uitvoeren zoals: Het activeren van accounts of maken van shared mailboxes/distributielijsten, Zorgen voor aanvullende informatie voor het plaatsen van een Camera of netwerk verbinding, Rechten toedienen aan gebruikers en rechten intrekken.
- Doorzetten van incidenten naar de juiste afdelingen.
- Ondersteuning bieden op meerdere locaties voor devices zoals telefoons, computers, laptops, monitors en printers.
- Collega's ondersteunen met apps en devices
- Uitleenovereenkomsten maken voor devices en dan met device doosturen naar de betreffende locatie, en indien nodig gebruiksklaar maken en in Intune zetten.
- Retouren registreren, indien nodig resetten en retour magazijn sturen.

Besturingssystemen: Windows 10, Windows 11, Windows Server
Software: MS Office, Windows remote desktop tool, AD, Jams, Windows Exchange, Intunes
Hardware: laptops, Mobile Devices, Dockingstations, Monitors, Computers, Ipad's, Printers.
Methodiek: ITIL

Stages

MediaMarkt Duiven
Smartbar medewerker

2019

Taken:

- Aannemen van incidenten, servicebalie.
- Analyseren en oplossen van devices
- Startklaar maken van computers, smartphones, tablets en gameconsoles.
- Tv's calibreren.
- Het repareren van Scherms en het aanbrengen van screenprotectors.
- Het afsluiten van telefoonabonnementen.

Besturingssystemen: Windows 10, Windows 8, Windows 7
Software: MS Office 2019, MS Office 2016, Ms Office 2013, MS Office 365, Android, IOS.
Hardware: laptops, Mobile Devices, Tablets, Monitors, game devices, Tv's.

Coöperatie Koninklijke Cosun U.A. is een Nederlandse onderneming die plantaardige grondstoffen, vooral suiker en aardappelen, door middel van bioraffinage verwerkt tot ingrediënten en componenten voor voeding, chemie op basis van plantaardige grondstoffen, non-foodtoepassingen en energie.

Taken:

- Het migreren van tablets en mobiele devices naar Microsoft Intune
- Het migreren van server van windows 2016 naar 2019
- Updaten van windows servers en scripts
- Registreren van incidenten betreft Microsoft Intune
- Medewerkers helpen met problemen met hun devices via telefoon, email en persoonlijk.

Projecten:

- Mijn grootste project bij Cosun was het migreren van medewerkers over heel Europa van Xenmobile naar Microsoft Intune, dit werd gedaan door middel van bellen of mailen met enkele keren persoonlijk.
- Mijn 2^e project was het migreren van Windows servers van 2016 naar 2019 did deed ik allemaal van afstand met behulp van remote desktop. Hierbij paste ik scripts aan in the servers and zorgde ik er voor dat alles geupdate was.

Besturingssystemen: Windows 10, Windows 8, Windows 7
Software: MS Office 2019, MS Office 2016, Ms Office 2013, MS Office 365, ServiceNow Green, Service Now Blue ticketsystemen, Windows remote desktop tool, AD

Hardware: laptops, Mobile Devices, Monitors
Methodiek: ITIL