

Sarah

Support Engineer



COMPETENTIES

- Resultaat- en klantgericht
- Zelfstandig en oplossingsgericht
- Teamwork
- Snelle leerling

INTERESSES

- Pilates
- Gitaar spelen
- Moestuinen / Tuinieren
- Games

BRANCHES

- Retail, Metaal & Techniek
- Retail Wonen
- Detailhandel
- Telecom

NEOMAX

Gooimeer 2
1411 DC Naarden
Tel 088 536 37 29
www.neomax.nl
info@neomax.nl

PROFIEL

- Een jaar relevante werkervaring in de IT sector
- Ruim 10 jaar werkervaring in verschillende omgevingen en branches (Retail metaal & techniek, detailhandel en sales)
- Kennis m.b.t. het leveren van gebruikersondersteuning op het gebied Office 365, Windows 10, SharePoint, OneDrive en TOP desk.
- Kennis van: ITIL 4
- Ervaren met:
 - Het leveren van support (zowel telefonisch als face 2 face)
 - Het schrijven van handleidingen en het aandragen van verbetervoorstellen
 - Klantcontact
 - Administratieve werkzaamheden
 - Projectmatig werken
- Werken in de Nederlandse, Engelse taal

Waarom heb ik voor IT gekozen? Mijn vriend werkt in IT en heeft me veel vertelt over het werk. Ik ben erachter gekomen dat verkoop niet meer mijn passie was. Ik heb contact gezocht met een loopbaanbegeleider. Na een test was het resultaat dat IT heel goed bij mijn ambities en competenties aansluit. Daarom wil ik mezelf graag ontwikkelen in IT.

Dit zeggen oud-werkgevers over mij: Sarah is een gouden aanwinst! Contact met klanten ligt Sarah meer dan goed, als tweede natuur. Begrijpt snel nieuwe technieken en kan dit goed verwoorden naar de klant.

OPLEIDINGEN & CERTIFICATEN

- AZ-900: Azure Fundamentals (Studerende)
- MS-900: Microsoft 365 Fundamentals
- ITIL 4 Foundation (Behaald)
- HBO Industrieel product ontwerpen (gevolgd)
- Detex diploma
- ECDL-certificaat
- MBO detailhandel/ondernemer niveau 4 (Behaald)

Werkervaring

Axioncontinu

Helpdeskmedewerker

06/2024 – Heden

gedetacheerd

AxionContinu is een grote zorg instelling met 18 locaties, verdeeld over drie divisies. Divisie Revalidatie & Herstel, Verzorgd Wonen en de Divisie Thuis, de core business hier is dan ook de zorg aan de cliënten. De taak van de IT afdeling is dan ook om deze ten alle tijden draaiende te houden.

Taken:

- Aannemen van incidenten (telefonisch, via de mail, servicebalie)
- Registreren van incidenten in (TOPdesk)
- Analyseren en oplossen eerste- en tweedelijns incidenten
- Waar nodig escaleren van tweede- en derdelijns incidenten
- Monitoren en bewaken van de calls (evt. SLA) volgens de ITIL methode
- Remote beheer m b v Remote Desktop / Skype for Business
- AD-management:
 - Verwerken aanvraag rechten
 - Verlenen van rechten
 - Intrekken van rechten
 - Beheren Security groepen
- Mobile Device Management (MDM)
 - Verwerken aanvragen Mobile devices
 - Configureren van Mobile Devices (Android & Apple)
 - Uitgifte van Mobile Devices
 - Inname Mobile Devices
 - Gebruikersondersteuning
- Werkplekbeheer
 - Beheren accounts bedrijfsapplicaties
 - Vervangen computers
 - Vervangen randapparatuur
- Remote Support
 - M.b.v. Teamviewer

Besturingssystemen: Windows 10, Windows 8, Windows 7

Software: Microsoft 365, IAM Tools4ever (AD), MobileIron (MDM), Mijncaress (Elektronisch Zorg Dossier), Visma (HR), AeroHive (Wi-Fi), BoomerWeb (Medicatie Controle App), TopDesk.

Hardware: Fat-Client Desktops, Thin-Client Desktops, Mobile Thin-Client Laptops, Laptops, Android Smartphones, Apple Ipads

Methodiek: X

Skilled Servicedeskmedewerker

Willroffreitsma is een organisatie die extern bedrijven ondersteunt in complete IT en Telecom infrastructuur. Denk hierbij aan Data- en automatisering, Moderne werkplekken, Cybersecurity, Cloud infrastructuur en IT adoptie. Zij voeren het IT beheer uit voor externe klanten, zowel remote als onsite. Op de IT servicedesk van Wilroffreitsma bood Sarah Hoegee als servicedesk medewerkster met 7 andere collega's IT servicedesk aan zo'n circa 3.500 bedrijven met diverse aantallen eindgebruikers. Gemiddeld behandeld Sarah 12 incidenten per dag met een First Time Fix van 90%. Daarnaast heeft Sarah een tevredenheid van afhandeling van circa 90%.

Taken:

- Aannemen (of doorverbinden) van incidenten (telefonisch, via de mail).
- Registreren van incidenten in (Autotask).
- Analyseren en oplossen eerstelijns incidenten.
- Waar nodig escaleren naar tweede- en derdelijns incidenten.
- Monitoren en bewaken van de calls (evt. SLA) volgens de ITIL methode.
- Telecom ondersteuning bieden binnen Vodafone. Denk aan accounts aanmaken en inrichten, nieuw wachtwoord aanvragen, accounts verwijderen.
- Uitvoerende taken:
 - Verlenen van rechten aan gebruikers.
 - Microsoftaccounts aanmaken en inrichten, verwijderen zowel on-premise als cloud.
 - Dynamic group toewijzen.
 - MFA her-registratie uitvoeren.
 - M365 applicaties en Teams, Cloud drive Mapper issues onderzoeken en oplossen.
 - Exchange mail flow onderzoeken en regels aanmaken.
 - Hulp aanbieden eerste inlog nieuwe gebruikers.
 - Hulp aanbieden MFA instellen.
 - Hulp aanbieden printers;
 - Inspoelen laptops via endpointmanager/intune.
- Registeren van werkwijze per klant voor nieuwe en huidige collega's.
- Klanten updaten met voortgang van ticket per mail of telefonisch.
- Reparaties laptops door leverancier registreren en afhandelen.
- Internetlijn check uitvoeren voor KPN/Vodafone.
- Ticket registreren bij KPN en Vodafone.

Besturingssystemen:	Windows 10, Windows 11
Software:	MS Office 2019, MS Office 365, Teams, Datto RMM, Autotask, Datalake, Teamviewer, (A)AD, Vodafone, KPN Irma, Tendfor
Hardware:	Laptops, desktops, mobile devices
Methodiek:	X

Trainingen:

- Basis IT-training: *IT-infrastructuur, verschillende technieken/processen/tools/functies, basis Windows Server, basis Cloud, meest gebruikte applicaties, incidenten, Active Directory, registratietools en remote tools, hardware (gebruiksklaar maken, configureren, installeren), basisbegrippen, diverse kabels/poorten, MTA (Microsoft Technology Associate).*
- ITIL 4
- Office 365 (OneDrive & Teams inclusief)
- SharePoint
- Windows 10
- Communicatietraining (focus op IT Servicedesk): *lichaamstaal, taalgebruik, gesprekstechnieken, elementen voor consistente servicebeleving, actief luisteren, tonen van empathie, parafraseren, vragen stellen, klantverwachting helder maken met goede behandeling van wacht/transfer of escalatie en tevredenheidscheck.*
- Human skills: *zelfkennis, jezelf presenteren, out of your comfortzone, zelfvertrouwen, juiste focus/modus, productiviteit, timemanagement, efficiënt werken.*

Ambiance van der Wal zonwering

04/2021 – 12/2022

Showroommanager/ verkoopadviseuse

Ambiance van der Wal zonwering is een zonweringsbedrijf in Hilversum, Bussum en De Bilt die zowel aan particulieren als bedrijven buitenzonwering en overkappingen op maat levert en plaatst.

Taken:

- Eindverantwoordelijke showroom Hilversum.
- Klanten helpen met het vinden van de beste zonwering voor hun woning of bedrijf.
- Administratie
- Klant contact
- Targets en cijfers bijhouden van showroom Hilversum.
- Leads van leveranciers opvolgen.
- Communicatie met verkoopadviseurs buitendienst omtrent wensen van de klant.
- Telefonische ondersteuning serviceafdeling.
- Inwerken nieuwe medewerkers.
- Marketingplan voor showroom Hilversum maken en beheren.
- Projecten begeleiden.

Projecten:

- Gilde vakcollega techniek Gorinchem
- Zeeman (diverse locaties)
- VVE (diverse locaties)

Roobol**02/2015 – 03/2021***Filiaalmanager/verkoopadviseuse*

Roobol is winkel in woninginrichting die vloeren en raamdecoratie verkoopt en plaatst. Met ruim 27 locaties in het westen van Nederland.

Taken:

- Eindverantwoordelijke filiaal.
- Klanten helpen met de keuze in vloer en/of raamdecoratie.
- Offertes opmaken.
- Klantvriendelijkheid verzorgen.
- Eerste aanspreekpunt klachtenafhandeling.
- Eerste aanspreekpunt klanten.
- Medewerkers administratie onderhouden.

Cool cat**07/2013 – 01/201***Verkoopster in opleiding*

Cool Cat was een kledingwinkel voor tieners met een uitgesproken smaak.

Taken:

- Visueel merchandise van de winkel onderhouden.
- Aanbiedingen presenteren.
- Administratie
- Klanten helpen met advies kleding.
- Klantvriendelijkheid verzorgen.
- Targets en cijfers bijhouden van filiaal.
- Inwerken nieuwe medewerkers.
- Rooster medewerkers inplannen.

G-star Raw**02/2013 – 05/2013***Functie*

G-star Raw is een kledingmerk winkel dat vooral bekend is om de spijkerstof en spijkerbroeken.

Taken:

- Visueel merchandise van de winkel onderhouden.
- Klanten helpen met advies omtrent kleding.
- Vaste klanten styling advies geven.
- Klantvriendelijkheid verzorgen.
- Targets en cijfers bijhouden van vrouwenafdeling.

Stages

Nelson Schoenen

Stagiaire/ verkoopmedewerker

08/2011 – 11/2011

M&S mode

Stagiaire/ verkoopmedewerker

08/2013 – 09/2017