

# Dave – Senior support medewerker

Regio: Noord-Brabant

Geboortjaar: 1965



## Profielchets

Dave heeft sinds 1987 ervaring in de ICT, en heeft veel werkgebieden waar hij ervaring in heeft opgedaan. Hij is inzetbaar als servicedesk medewerker, servicedesk coördinator en werkplekbeheerder.

Als persoon is Dave ambitieus, gaat voor kwaliteit en houdt van afwisselend werk. Hij beschikt over een sterk probleem analyserend- en oplossend vermogen. Hij heeft uitstekende communicatieve- en relationele vaardigheden, is klantgericht, stressbestendig en integer. Bij zijn opdrachten wordt hij beschreven als betrokken, gedreven, iemand die proactief handelt en hij heeft een constructieve instelling.

Vanaf 1999 heeft Dave zijn technische achtergrond aangevuld met een aantal management opleidingen. In combinatie met zijn werkervaring is hij uitstekend in staat om binnen de ICT een breed scala aan werkzaamheden te realiseren bij klanten.

In 2012 heeft Dave voor zijn bijdrage aan het 'Procter & Gamble' project de BT Innovate and Design Instant Recognition 1 - Bronze Award instant award ontvangen.

## Specialiteit(en)

- ✓ Werkplekbeheer
- ✓ Helpdesk coördinatie
- ✓ Servicedesk medewerker

“Mijn passie is om klanten te helpen”

Studie	Opleidingsinstituut	Jaar	Behaald
Havo	Nuts PABO (ook bekend als HAVO-Top + pedagogische academie) Eindhoven	1985	Ja
Mavo	R.K. Scholengemeenschap Best	1983	Ja

## Hobby's & Interesses

- ✓ Squashen
- ✓ Gezelschapsspelen (dammen en kaarten)
- ✓ Films en muziek

<b>Cursus</b>	<b>Opleidingsinstituut</b>	<b>Jaar</b>	<b>Behaald</b>
Lotus Notes – Maximizing your productivity with IBM Lotus Notes 6 for Administrative Assistant	IBM	2005	Ja
Microsoft Windows XP	Syntegra	2003	Ja
Lotus Notes – Lotus Notes 5.0 End User R.5 Client	@ The Academy instituut voor IT training & opleiding	2002	Ja
Lotus Notes – Lotus Notes 5.0 System Administration Helpdesk Support for Lotus Notes	@ The Academy instituut voor IT training & opleiding	2002	Ja
Foundation Certificate in IT-Service Management	EXIN	2000	Ja
ITIL Practioner Helpdesk	Syntegra	2000	Ja
ITIL Practioner Change Management	Syntegra	2000	Ja
ITIL Foundation	Syntegra	2000	Ja
NetWare 4.11 Administration	Azlan network training	1998	Ja
NetWare 4.11 Advanced Administration	Azlan network training	1998	Ja
Microsoft – Administering MS Windows NT 4.0	Syntegra	1997	Ja
Microsoft – Supporting MS Windows NT 4.0 Core Technologies	Syntegra	1997	Ja
UNIX – Introductie RS6000 AIX	ICS Opleidingen	1993	Ja
UNIX – Systeembeheer RS6000 AIX	ICS Opleidingen	1993	Ja
AS400 - Systeeminrichting	HCS Opleidingen	1991	Ja
AS400 – Programmeren in Control Language	HCS Opleidingen	1991	Ja
AS400 – Workmanagement/Performance AS400	ENIAC	1990	Ja
AS400 – Systeembeheer en beveiliging AS400	ENIAC	1990	Ja

AS400 – Inleiding AS400	ENIAC	1989	Ja
PRIME – Prime operator	Stichting Computer Beheer	1989	Ja
WordPerfect 4.2	Hogeschool Eindhoven	1989	Ja
Leidinggeven op uitvoeren niveau	Schouten en Nelissen	2004	Ja
Managementvaardigheden	Synteagra	1999	Ja
AMBI Modules I1 en I2	Centrum Computer Opleidingen	1985- 1986	Nee

**Taal**

Nederlands  
Engels  
Duits  
Bahasa Indonesia

**Woord**

Moedertaal  
Goed  
Voldoende  
Voldoende

**Geschrift**

Moedertaal  
Goed  
Voldoende  
Voldoende

**Hobby's & Interesses**

- ✓ Squashen
- ✓ Gezelschapsspelen (dammen en kaarten)
- ✓ Films
- ✓ Muziek

Besturingssystemen	Vol.	Goed	Zeer g.	Protocollen	Vol.	Goed	Zeer g.
Banyan Vines versie 7.10	✓			Asynchronous Transfer Mode (ATM)	✓		
IBM AIX		✓		Bootp (Bootstrap)	✓		
IBM OS/400		✓		DHCP	✓		
MPE/IX 5.5	✓			Ethernet	✓		
MS DOS	✓			File Transfer Protocol (FTP)	✓		
Windows 2000 Pro		✓		IPX/SPX	✓		
Windows 2000 Server		✓		LDAP	✓		
Windows 98		✓		TCP/IP (and related)	✓		
Windows NT 4.0 Server		✓		Telnet	✓		
MS Windows XP		✓		HP3000 9x9KS server	✓		
Novell Netware 3.11		✓		IBM mainframe system 370	✓		
Novell Netware 4.11		✓		IBM RS/6000		✓	
OS/2	✓			PDA's	✓		
PRIMOS rev. 19 t/m 21		✓		Printers		✓	
SCO UNIX		✓		Scanners		✓	
Cobol/400	✓						
Comm. Lang. AS/400		✓		<b>Office Pakketten</b>	<b>Vol.</b>	<b>Goed</b>	<b>Zeer g.</b>
Comm. Lang. Prime		✓		Lotus SmartSuite	✓		
Unix batch/shell scripts	✓			MS Office Pro 2000	✓		
Redbox	✓			MS Office XP	✓		
Tivoli	✓			MS Office Pro 2003	✓		
TopDesk	✓			MS Office 2013	✓		
ITIL	✓			MS Excel	✓		
ISO	✓						
<b>Talen</b>	<b>Vol.</b>	<b>Goed</b>	<b>Zeer g.</b>	<b>Tools &amp; Overige pakketten</b>	<b>Vol.</b>	<b>Goed</b>	<b>Zeer g.</b>
Nederlands		✓		Antivirus Software	✓		
Engels		✓		Symantec Backup exec	✓		
Duits	✓			Winstall (scripting)	✓		
				Cognos (reporting)	✓		
Bahasa Indonesia	✓			<b>Hardware</b>	<b>Vol.</b>	<b>Goed</b>	<b>Zeer g.</b>
				Installatie & configuratie Cliënts	✓		
				Installatie & configuratie Laptops	✓		
				Installatie & configuratie Servers	✓		

Volgende:

Goed:

Zeer goed:

*Professional beschikt over theoretische kennis en weet hoe het product of de functionaliteit toegepast moet worden in de praktijk.*

*Professional beschikt over de theoretische kennis en praktijkervaring.*

*Professional beschikt over theoretische kennis en (zeer) ruime praktijkervaring. Hierdoor weet de professional de functionaliteiten of het product optimaal toe te passen en in te spelen op incidenten, aanpassingen en nieuwe ontwikkelingen. .*

## Werkervaring

---

Periode:	01-2015 – 06-2015
Werkgever:	Dutchict, Wateringen
Opdrachtgever:	Thermon Europe, Pijnacker
Functie:	<b>Werkplekbeheerder</b>

---

Opdrachtschrijving:	<p>Werkplek en systeembeheer voor de medewerkers van Thermon. Onsite- en remote support (werkplekbeheer) Europe Middle East &amp; Africa (EMEA)</p> <p>Europa: Nederland, United Kingdom, Germany, France en Russia</p> <p>Azië: India (Delhi en Mumbai), China, Korea en Japan</p> <p>Midden Oosten: Bahrein</p> <p>Afrika: South Africa</p>
Werkzaamheden:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telefonisch contact met klanten;</li><li>• Onsite- en remote support;</li><li>• Installatie, upgrade en onderhoud van servers;</li><li>• Bewaken en onderhouden remote infrastructuur;</li><li>• Schrijven en onderhouden werkinstructies;</li><li>• Bijhouden en onderhouden CMDB;</li><li>• Het doen van verbetervoorstellen.</li></ul>
Gebruikte tools & technieken:	Windows Server 2012 R2, Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode:	05-2014 – 09-2014
Werkgever:	BT/Dutchict, Amsterdam/Wateringen
Opdrachtgever:	Ministerie van Economische Zaken, Den Haag
Functie:	<b>Servicedesk Coördinator</b>

---

Opdrachtschrijving:	<p>De DICTU helpdesk kernministerie EZ ondersteund alle gebruikers van het kernministerie. Het gaat hier om standaard werkplekondersteuning voor ongeveer 3500 gebruikers en ruim 2400 werkplekken.</p> <p>Bij het Ministerie van Economische Zaken werkzaam als Teamleider bij de DICTU helpdesk kernministerie EZ</p>
Werkzaamheden:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Migratie fase 1 van Windows XP naar Windows 7 en van Microsoft Office 2003 naar Microsoft 2010;</li><li>• Tijdens de migratie het aansturen van het Office Desk Team;</li><li>• Verantwoordelijk voor de inzet van het Office Desk Team (planning);</li></ul>

- Het maken van werkinstructies.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL

---

Periode: 03-2014 – 05-2014

Werkgever: BT, Amsterdam

Opdrachtgever: Nuon-Vattenfall, Amsterdam

Functie: **1e en 2e lijns medewerker**

---

Opdrachtschrijving: Nuon is een onderdeel van Vattenfall, een bedrijf dat eigendom is van de Zweedse regering. In totaal gaat het om ongeveer 35000 werkplekken. De servicedesk in Nederland ondersteund ongeveer 4200 gebruikers. De helpdesk ondersteunt Windows 7 Pro, Windows 7 Enterprise, Office 2010, Lexmark MFP printers, video conferencing en mobiele telefoons

Werkzaamheden:

- 1e Aanspreekpunt migratie users m.b.t. planning;
- Inventarisatie user hardware;
- Het inplannen van afspraken met gebruikers, zodat het Roll Out team nieuwe laptops met Windows 7 bij de gebruikers kan afleveren;
- Het navolgen van gebruikers om hun afspraken te accepteren;
- Uitrollen laptops;
- Controleren welke applicaties er op de white/blacklist staan;
- Controleren of de juiste devices (laptops, desktops) op naam van de gebruikers staan etc.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode: 11-2012 – 02-2014

Werkgever: BT, Amsterdam

Opdrachtgever: Ministerie van Economische Zaken, Den Haag

Functie: **Senior Servicedesk medewerker**

---

Opdrachtschrijving: De DICTU helpdesk kernministerie EZ ondersteund alle gebruikers van het kernministerie. Het gaat hier om standaard werkplekondersteuning voor ongeveer 3500 gebruikers en ruim 2400 werkplekken.

Bij het Ministerie van Economische Zaken werkzaam geweest als helpdesk medewerker senior bij de DICTU helpdesk kernministerie EZ.

Werkzaamheden:

- Het aannemen en registreren van alle meldingen;
- Het analyseren, classificeren en prioriteiten toekennen van alle meldingen;
- Het aanbieden van 1e- lijns oplossingen en beantwoorden van vragen over gebruik IT middelen en bedrijfsprocessen;

- Het doorgeven van aanvragen voor apparatuur en programmatuur;
- Het doorgeven van meldingen aan 2e lijns ondersteuning;
- Het controleren van aanvraagformulieren op volledigheid.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL

---

Periode: 02-2012 - 11-2012

Werkgever: BT, Amsterdam

Opdrachtgever: BT Benelux, Amsterdam

Functie: **Data analist**

---

Opdrachtschrijving: Analyseren van telefonie rekeningen op mogelijke besparingen. Dit gebeurt op basis van CDR gegevens van diverse toeleveranciers welke in een centrale database ingeladen en geanalyseerd worden. Hierdoor is het mogelijke grote besparingen te realiseren voor klanten van BT.

Werkzaamheden:

- Inladen CDR files van verschillende leveranciers;
- Gegevens in data model plaatsen;
- Bijwerken tooling en model;
- Analyse van belgedrag;
- Voorstel maken voor maximale besparingen.

Gebruikte tools & technieken: Invoices Telecom Providers, Bill & Payment System BT, Rate Plans Telecom Providers, Spreadsheets & manually check

---

Periode: 11-2009 - 10-2011

Werkgever: BT, Amsterdam

Opdrachtgever: Servicecentrum Drechtsteden, Dordrecht

Functie: **Senior Servicedesk medewerker**

---

Opdrachtschrijving: De gemeente Dordrecht is in 2007 gaan samenwerken met omliggende gemeentes en enkele overheidsorganisaties. Deze samenwerking is bekend als Servicecentrum Drechtsteden, en hierin zijn ondergebracht afdelingen als personeelszaken, facilitaire zaken maar ook de afdeling ICT. Voortkomend uit deze samenwerking op ICT gebied is besloten een nieuwe ICT infrastructuur op te zetten waarvan alle aangesloten organisaties gebruik maken. Deze nieuwe omgeving is CITRIX based en maakt gebruik van RES powerfuse. De migratie naar deze nieuwe ICT omgeving is gestart medio 2008. Het front-end deel van de migratie is augustus 2011 voltooid. Bij Servicecentrum Drechtsteden (SCD) werkzaam geweest als helpdesk medewerker senior bij de ICT afdeling.

Werkzaamheden:

- 1e lijns Helpdesk werkzaamheden;
- Oplossen en categoriseren van incidenten; wijzigingen en problemen (via TopDesk);
- Bepalen van de urgentie van gemelde verstoringen;
- Onderhouden van klantcontacten bij grote verstoringen en naar aanleiding van gemelde incidenten;
- Telefonische nazorg bij migraties en verhuizingen;
- Opzetten categorisatie binnen TopDesk;
- Inwerken van collega's;
- Opleveren rapportages;
- Bijhouden en aanmaken van werkinstructies.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode: 09-2009 – 11-2009

Werkgever: BT, Amsterdam

Opdrachtgever: Rijkswaterstaat, Delft en Rotterdam

Functie: **Project medewerker**

---

Opdrachtschrijving: De Data ICT Dienst van Dienst Verkeer en Scheepvaart bestaat uit 4 Service Eenheden die gezamenlijk 12.000 werkplekken ondersteunen.

Bij Rijkswaterstaat werkzaam geweest als project medewerker.

Werkzaamheden:

- Up to date houden van de CMDB;
- Het maken van rapportages ten behoeve van incident- en change management;
- Het ondersteunen van het projectenteam bij het afvoeren van hardware en telefonie.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode: 10-2007 – 04-2008

Werkgever: BT, Amsterdam

Opdrachtgever: BT Benelux, Amsterdam

Functie: **Project medewerker**

---

Opdrachtschrijving: Ik ben werkzaam geweest als project medewerker bij de afdeling Program & Project Management van BT Benelux. BT Benelux was bezig



met implementatie van een Philips Global Project. Het betrof data internet, mobiele telefonie en migratie van vaste lijnen.

- Werkzaamheden:
- Ondersteuning van diverse projectmanagers
  - Projectbeheer, administratie, archivering
  - Opstellen van tijdschema's en mijlpalen
  - Helpdesk voor Philips NL Mobility migratie

Gebruikte tools & technieken: NVT

---

Periode: 08-2002 – 09-2007

Werkgever: Syntegra/BT, Amsterdam

Opdrachtgever: Philips Medical Systems, Best

Functie: **Senior Servicedesk medewerker**

---

Opdrachtschrijving: De IM-Servicedesk van Philips Medical Systems in Best ondersteund ongeveer 3.500 eindgebruikers. De Phillips 'Common Office Desktop Environment' (Code) is de standaard van alle desktops en laptops. Bij Philips Medical Systems werkzaam geweest als plaatsvervangend teamleider helpdesk en medewerker senior bij de afdeling informatiemanagement (IM).

- Werkzaamheden:
- Plaatsvervangend teamleider
- Coördinatie servicedesk team;
  - Evalueren van de medewerkers;
  - Het maken van rapportages ten behoeve van het incident – en change management proces;
  - Het doen van voorstellen ter verbetering van de werkmethoden binnen de afdeling.
- Helpdesk medewerker senior
- Het aannemen en registeren van alle meldingen;
  - Het analyseren, classificeren en prioriteiten toekennen van alle meldingen;
  - Het aanbieden van 1e lijns oplossingen en beantwoorden van vragen over gebruik IT middelen en bedrijfsprocessen;
  - Het doorgeven van aanvragen voor apparatuur en programmatuur;
  - Het doorgeven van meldingen aan 2e lijns ondersteuning;
  - Het controleren van aanvraagformulieren op volledigheid en goedkeuring en verzorgen van de bestelling.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode: 08-2001 – 07-2002

Werkgever: Syntegra, Amsterdam  
Opdrachtgever: Kappa Packaging (Head Office), Eindhoven  
Functie: **Support medewerker**

---

Opdrachtschrijving: Kappa Packaging is een van de grootste ondernemingen in Europa op het gebied van ontwikkeling, productie en verkoop van papier, karton en verpakkingsmaterialen. Het bedrijf telt ongeveer 116 verschillende werkmaatschappijen verdeeld over 18 Europese landen en richt zich primair op het business-to-business segment van de markt.

Bij Kappa Packaging werkzaam geweest als werkplekbeheerder bij de IT Afdeling.

Werkzaamheden:

- 1ste en 2e lijns ondersteuning van gebruikers;
- (Remote) beheer van werkplekken en bijbehorende omgevingen

Registratie en bewaken calls via registratietool.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode: 07-2001 – 08-2001

Werkgever: Syntegra, Amsterdam

Opdrachtgever: Syntegra, Amsterdam

Functie: **Servicedesk medewerker**

---

Opdrachtschrijving: Interne opdracht Syntegra bij het Customer Service Centre

Werkzaamheden:

- Voorbereidingen treffen voor nieuwe outsourcingproject Kappa Packaging.

Gebruikte tools & technieken: Niet van toepassing

---

Periode: 01-2001 – 07-2001

Werkgever: Syntegra, Zoetermeer

Opdrachtgever: Philip Morris Holland, Bergen op Zoom

Functie: **Service desk medewerker**

---

**Opdrachtoomschrijving:** Philip Morris Holland maakt deel uit van Philip Morris International en is wereldwijd actief op het gebied van verpakte voedingsmiddelen, bier en sigaretten. Bij de Philip Morris vestiging in Bergen op Zoom vindt onder meer de productie plaats voor sigarettenmerken. In totaal werken hier zo'n 1.850 man. Bij Philips Morris Holland werkzaam geweest als servicedesk medewerker op de afdeling Informatievoorziening & Automatisering (I&A).

**Werkzaamheden:**

- Het verder professionaliseren van de Service desk;
- Het helpen verbeteren uniform gebruik ITSM;
- Het maken van 'inwerkboek' t.b.v. inwerken toekomstige Service Desk medewerkers;
- Overdracht van SAP servicedesk naar de IS Service desk voor support op SAP R/3;
- Verbeteren beheer (monitoring) openstaande Service Calls en afronding target date;
- Coaching servicedesk medewerkers.

**Gebruikte tools & technieken:** Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

**Periode:** 01-2000 – 01-2001

**Werkgever:** Syntegra, Zoetermeer

**Opdrachtgever:** SNS Bank, 's Hertogenbosch

Functie: **Service desk medewerker**

---

**Opdrachtoomschrijving:** Bij de SNS Bank werkzaam geweest als helpdesk medewerker senior bij de IT Bank Afdeling.

**Werkzaamheden:**

- Het monitoren van de gemaakte calls;
- Het voorstellen van procedures ter verbetering binnen het ITIL proces;
- Het bewaken van de voortgang;
- het deelnemen aan diverse projecten binnen de SNS Bank (MTSD fase II en Rapportage).

**Gebruikte tools & technieken:** Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode: 10-1999 – 11-1999

Werkgever: Syntegra, Zoetermeer

Opdrachtgever: Stichting Thuiszorg, 's Hertogenbosch

Functie: **Support medewerker**

---

Opdrachtschrijving: Door Syntegra ingezet bij de Stichting Thuiszorg 's Hertogenbosch.

De Stichting Thuiszorg 's Hertogenbosch is de grootste thuiszorgorganisatie in de regio Brabant met locaties in de gemeenten 's-Hertogenbosch, Vught, Vlijmen, Sint Michielsgestel, Haaren, Boxtel en Schijndel. Bij Stichting Thuiszorg 's Hertogenbosch werkzaam geweest als systeem beheerder bij de afdeling Automatisering.

Werkzaamheden:

- In het kader van migratieproject van Novell 3.12 naar Windows NT 4.0. de Novell Cliënt' s voorbereid naar een NT omgeving

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode: 05-1998 – 09-1999

Werkgever: Syntegra, Zoetermeer

Opdrachtgever: The Greenery International. Zoetermeer

Functie: **Senior Servicedesk medewerker**

---

Opdrachtschrijving: The Greenery International verkoopt groente- en fruit producten van de 2.500 bij haar aangesloten teeltbedrijven, brengt deze producten actief en doelgericht onder de aandacht van de consument. Bij The Greenery International werkzaam geweest als plaatsvervangend teamleider, mentor servicedesk, inkoper en medewerker servicedesk bij de afdeling Informatievoorziening & Automatisering (I&A).

Werkzaamheden:

Plaatsvervangend teamleider

- Coördinatie servicedesk team;
- Het evalueren van de medewerkers;
- Het voorstellen van procedures ter verbetering van de werkmethoden;
- Het bewaken van de diverse werkzaamheden binnen de Service Desk;
- Het deelnemen in werkgroepen (AS400 en SAP);
- Het monitoren van de gemaakte calls.

Mentor Servicedesk

- De mentor coördineert stuurt de aan hem toegewezen medewerkers aan;
- Het evalueren van de medewerkers;

- De mentor overlegt met de coördinator over de vooruitgang van de te begeleiden medewerkers);
- Het monitoren van de gemaakte calls.

#### Inkoper

- Het bestellen en bewaken van aflevering van hard- en software;
- Het informeren van de aanvrager dat de bestelling is geplaatst en wanneer de vermoedelijke afleverdatum is;
- Het informeren van de lokale IT Beheerder, zodat er voorzorg genomen kan worden voor staging en installatie van hard- en software.

#### Medewerker Servicedesk

- Het aannemen en registreren van alle meldingen;
- Het aanbieden van 1e lijns oplossingen en beantwoorden van vragen over gebruik IT middelen;
- Het doorgeven van aanvragen voor apparatuur en programmatuur;
- Het doorgeven van meldingen aan 2e lijns ondersteuning.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL

---

Periode: 01-1998 – 05-1998

Werkgever: Syntegra, Zoetermeer

Opdrachtgever: Compaq Distribution Centre Europe, Gorinchem

Functie: **Service operator**

---

Opdrachtschrijving: Bij Compaq DCE werkzaam geweest als systeembeheerder. in een Banyan Vines en een Novell omgeving.

Werkzaamheden:

- Het beheren en operationeel houden van Unix-, Windows NT- en HP3000 systemen;
- het oplossen van systeem software en netwerk problemen;
- Het verzorgen van back-up' s;
- het klaarzetten, verwerken en sorteren van printjobs.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ISO.

---

Periode: 11-1997 – 12-1997

Werkgever: Syntegra, Zoetermeer

Opdrachtgever: Nissan Motor Nederland, Lisse

Functie: **Service operator**

---

Opdrachtschrijving: Bij Nissan Motor Nederland werkzaam geweest als AS/400 beheerder bij de automatiseringsafdeling

Werkzaamheden:

- Het bedienen en operationeel houden van IBM-AS400 systemen en printers;
- Het verzorgen van back-up' s;
- Verantwoordelijk voor de back-up van enkele fileservers in een Novell omgeving;
- Het klaarzetten, verwerken en sorteren van printjobs in een Novell omgeving.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, IBM Support tools, Novell Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode: 09-1996 – 11-1997

Werkgever: Rijnhaave Automatisering, Zoetermeer

Opdrachtgever: Compaq Distribution Centre Europe, Gorinchem

Functie: **Service operator**

---

Opdrachtschrijving: Bij Compaq DCE werkzaam geweest als systeembeheerder en systeem/netwerk operator in een Banyan Vines en een Novell omgeving.

Werkzaamheden:

- Het monitoren van systeem en applicatie resources;
- Het uitvoeren van systeem restarts op Unix, Windows NT en HP 3000;
- Het verzorgen van back-up's;
- Het opsporen van systeem software en netwerk problemen;
- Het klaarzetten, verwerken en sorteren van printjobs.

Gebruikte tools & technieken: Helpdesk & Ticketing software, Windows Support tools, Unix Support tools, Novell Support tools, Banyan Vines Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

Periode: 05-1996 – 09-1996

Werkgever: Randstad Automatiseringsdiensten, Eindhoven

Opdrachtgever: Celtona, Cuijk

Functie: **Service operator**

---

**Opdrachtschrijving:** Celtona produceert onder het merk Lotus Professional een breed assortiment hygiëneproducten, tafelpapier, tissue-, papier-, verpakkings- en bouwproducten. Ik ben werkzaam geweest als AS/400 beheerder.

**Werkzaamheden:**

- Het bedienen en operationeel houden van IBM-AS400 systemen.
- Het verzorgen van back-up' s en de beveiliging van systemen in een Novell omgeving.

**Gebruikte tools & technieken:** Helpdesk & Ticketing software, IBM Support tools, Novell Support Tools, Remote Support Tools, Knowledge Base / Bulletin Boards Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ITIL.

---

**Periode:** 09-1988 – 05-1996

**Werkgever:** Stichting Hoger Onderwijs Zuid-Nederland, Eindhoven

**Functie:** **Support medewerker**

---

**Opdrachtschrijving:** Bij de stichting Hoger Onderwijs Zuid-Nederland werkzaam geweest als computerbeheerder en postmaster bij de dienst Onderwijsfaciliteiten

**Werkzaamheden:**

- Het bedienen en operationeel houden van computersystemen (PRIME, IBM AS400 en IBM RS6000) in een Novell omgeving;
- Het verzorgen van back-up's en de beveiliging van systemen;
- Het beheer van Electronic Mail (Postmaster) in een Novell omgeving.

**Gebruikte tools & technieken:** Helpdesk & Ticketing software, IBM Support tools, Novell Support tools, Remote Support Tools, Knowledge Base / Bulletin Boards Vendors, Instant Messaging, Technical Reference Manual(s) & ISO.

---

**Periode:** 09-1987 – 02-1988

**Werkgever:** Randstad Uitzendbureau, Eindhoven

**Opdrachtgever:** Rabobank Nederland, Eindhoven

**Functie:** **Service operator**

---

**Opdrachtschrijving:** Bij de Rabobank Nederland werkzaam geweest als computer operator bij de input/output afdeling.

De input/output afdeling van Rabobank Nederland verzorgt de input/output voor de lokale Rabobanken.

**Werkzaamheden:**

- Het bedienen en operationeel houden van computers en printers;

- Het klaarzetten, verwerken en sorteren van output (bankafschriften en microfiches).

Gebruikte tools & technieken: Niet van toepassing