



RICO GOKOEL MISSIER

IT Support Engineer (Cloud & Infrastructure) | Modern Workplace Support Engineer

@ rico.gokoelmissier@fma.nl | linkedin.com/in/rico-gokoelmissier-0195951ba
📍 Rotterdam ☆ Rijbewijs: B 🇳🇱 Nederlandse

SAMENVATTING

Rico kenmerkt zich door zijn positieve instelling, proactieve werkhouding, enthousiasme, creativiteit en vasthoudendheid. Hij werkt graag samen binnen een team, maar functioneert tevens uitstekend zelfstandig. Zijn sterke verantwoordelijkheidsgevoel komt hierbij duidelijk naar voren.

Op dit moment richt Rico zich op het verder onderbouwen en verbreden van zijn praktijkervaring door het behalen van relevante en noodzakelijke certificeringen. Deze vormen voor hem een belangrijk fundament op weg naar functies binnen het beheer met grotere verantwoordelijkheden.

Naast zijn professionele ambities is Rico een trotse vader van twee zoons en twee dochters. In zijn vrije tijd houdt hij zich graag bezig met drummen, gamen en brengt hij graag kwalitatieve tijd door met zijn partner en kinderen.

ONDERWIJS

MBO 4 - ICT Service Beheer

ROC Flevoland

2012 - 2014

Flevoland

TALEN

Nederlands ●●●●●

Engels ●●●●●

CERTIFICERINGEN

Security, Compliance, and Identity Fundamentals (SC-900)

Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900)

Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900)

Communicatie Met Impact (CMI)

ITIL v4

ERVARING



Modern Workplace Support Engineer

02/2026 - 04/2026

Saro

Rotterdam

Bij SARO (Samen Ambitieuus Rotterdams Onderwijs) maak je deel uit van een onderwijsorganisatie die bestaat uit 52 scholen, met in totaal 2.400 medewerkers en ongeveer 16.500 leerlingen. Binnen dit project heb ik, samen met vijf collega's, de volledige uitrol van nieuwe clients uitgevoerd en succesvol de overgang van Windows 10 naar Windows 11 gerealiseerd.

- Het voorbereiden en testen van de nieuwe Windows 11 omgeving
- Het vervangen en configureren van werkstations
- Het uitvoeren van gefaseerde uitrol op meerdere locaties
- Het ondersteunen van medewerkers tijdens en na de migratie
- Het waarborgen van continuïteit en minimale verstoring van het onderwijsproces



Cloud Support Werkplek Engineer

07/2024 - 07/2025

Enver Jeugdzorg

Rotterdam

Enver is een jeugdzorgorganisatie met een (eind)gebruikersomgeving van ongeveer 2.500 medewerkers. Het hoofdkantoor in Rotterdam telt circa 100 kantoormedewerkers. Daarnaast zijn er ruim 100 locaties van waaruit jeugdzorg wordt verleend, variërend van kleinschalige woon- en huiskamers tot scholen waar Enver maatschappelijke ondersteuning biedt.

Binnen deze organisatie vervulde Rico de functie van hoofd van de tweedelijns-ondersteuning, waarbij hij verantwoordelijk was voor de coördinatie, uitvoering en kwaliteit van de 2e-lijns IT-processen.

- Registreren, oplossen en indien nodig escaleren van incidenten naar systeem- en domeinbeheer
- Uitvoeren van datamigraties naar SharePoint
- Aanmaken en beheren van gebruikersaccounts en gedeelde mailboxen in Exchange Online
- Aanmaken van gebruikersaccounts via Active Directory en Entra ID
- Beheren van Intune MDM-politiciën en MFA-instellingen via Azure
- Inrichten en configureren van Jira, inclusief het aanmaken van aangepaste knoppen, workflows en instellingen ter optimalisatie van procesondersteuning
- Uitrollen van laptops met behulp van Intune Autopilot



Skilled Servicedesk

03/2023 - 06/2024

Gunvor Energie

Europoort

Gunvor Energy Rotterdam is een raffinaderij en terminal op een strategische locatie in de Rotterdamse haven. Vanuit deze vestiging werken bijna 300 medewerkers dagelijks aan het leveren van energie aan miljoenen mensen. Als onderdeel van de Gunvor Group behoort het bedrijf tot één van de grootste grondstoffenhandelaren ter wereld.

- Registreren, oplossen en escaleren van incidenten naar systeem- en domeinbeheer
- Remote beheer van de vestiging in Spanje
- Beheer van VoIP-telefonie via Mitel
- Beheer binnen Active Directory (gebruikers, groepen, rechten), Vasco hard- en soft-tokens, Intune, Webex, servers, RDP-farm, Bomgar, TeamViewer, Exchange, labelprinters en printers
- Monitoren van e-mailverkeer (spam, geblokkeerde e-mails, etc.) via Proofpoint
- Beheer van accounts en rechten binnen diverse applicaties
- Troubleshooting van virtuele machines in vCentre
- Beheer en uitrol van Dell Wyse-clients via de Dell Management Portal
- Aanpassen van poortconfiguraties op switches (VLAN-instellingen en overige eigenschappen)
- Assisteren bij de implementatie van de M365-omgeving
- Voorbereiden en uitrollen van werkplekken (thin clients, telefoons, etc.)

VAARDIGHEDEN

Azure · Jira · SharePoint · Topdesk ·
Office 2016/365 · Endpoint manager ·
Active Directory · Entra ID · Exchange ·
EazIT · Mitel · Vasco · Intune · MDM/MAM ·
Proofpoint · Webex · RDP ·
Bomgar/BeyondTrust · Teamviewer ·
VMware vCenter · Dell Wyse · Putty ·
Windows 10/11 · ServiceNow · Onedrive ·
Sharepoint · Teams · Coreview · N-Central ·
Cisco Meraki · Maas360 · Fiori · SAP ·
Storeforce · ServiceNow · Apple

ERVARING



Skilled Servicedesk

08/2022 - 03/2023

Kuwait Petroleum

Den Haag

Q8 is een dynamisch petrochemisch bedrijf dat zich momenteel in een verregaande transformatie bevindt naar een duurzame mobiliteitsspeler. Naast een uitgebreid netwerk van traditionele tankstations en gemakswinkels investeert het bedrijf actief in duurzame oplossingen, waaronder elektrische laadoplossingen en andere toekomstgerichte mobiliteitsinnovaties. Voor de vestigingen in Den Haag en Rotterdam ben ik verantwoordelijk voor IT-ondersteuning voor circa 500 werkplekken. Daarnaast werk ik nauw samen met het Belgische IT-team, dat bestaat uit vier medewerkers. De locatie beschikt over vier serverruimtes en een laboratorium, wat vraagt om een solide en betrouwbare IT-infrastructuur.

- Laptops gebruiksklaar maken en configureren
- Telefoons en laptops uitgeven aan medewerkers, tokens aanmaken en beheren
- Apparaten registreren, op naam zetten en toevoegen aan de CMDB
- Werkplekken inrichten, inclusief het aansluiten van monitoren, randapparatuur en het netjes wegwerken van bekabeling
- Gebruikers ondersteunen bij IT-gerelateerde vragen en problemen, inclusief de Office 365-suite
- Ondersteuning bieden in vergaderruimtes, zodat medewerkers zonder problemen kunnen uitbellen en presenteren
- Tickets registreren, opvolgen en afhandelen via ServiceNow
- Medewerkers telefonisch ondersteunen via remote support
- De algemene IT-mailbox verwerken en prioriteren
- Accounts aanmaken in Active Directory en deze in de juiste Organizational Unit plaatsen, toegangsrechten toekennen voor netwerkmappen
- Mailboxrechten configureren en aanpassen



Werkplekbeheerder

03/2022 - 07/2022

Wintershall DEA

Rijswijk

Wintershall Dea is een petrochemisch energiebedrijf dat gespecialiseerd is in de aanleg, exploitatie en het onderhoud van gasleidingen in de Noordzee. Binnen de organisatie maak ik deel uit van een technisch beheerteam van drie medewerkers, dat verantwoordelijk is voor het volledige werkplekbeheer en de IT-gebruikersondersteuning voor meer dan 500 werkplekken.

- Laptops volledig gebruiksklaar maken en configureren
- Telefoons en laptops uitgeven aan medewerkers
- Werkplekken inrichten, inclusief het aansluiten van monitoren, dockingstations, muis en toetsenbord, en het netjes wegwerken van bekabeling
- Eindgebruikers ondersteunen bij al hun IT-gerelateerde producten en vragen
- Vergaderruimtes ondersteunen, zodat medewerkers zonder problemen kunnen uitbellen en vergaderen
- Tickets registreren, opvolgen en afhandelen via ServiceNow



Werkplekbeheerder

10/2021 - 03/2022

Boehringer Ingelheim

Amsterdam

Boehringer Ingelheim is een biomedisch farmaceutisch bedrijf dat zich richt op de ontwikkeling van zowel diergeneesmiddelen als medicijnen voor menselijk gebruik. Binnen de organisatie maak ik deel uit van een beheerteam van drie medewerkers, dat verantwoordelijk is voor de IT-ondersteuning van circa 300 medewerkers.

- Laptops gebruiksklaar maken en volledig configureren
- Telefoons installeren, configureren en gebruikers voorzien van de benodigde uitleg
- Eindgebruikers ondersteunen bij al hun IT-gerelateerde producten en vragen
- Werkplekken inrichten, inclusief het aansluiten van monitoren, dockingstations, muis en toetsenbord, en het netjes wegwerken van bekabeling
- In Active Directory toegangsrechten beheren en wachtwoorden resetten
- Tickets registreren, opvolgen en afhandelen via ServiceNow

ERVARING



Senior Helpdeskmedewerker

06/2021 - 10/2021

O&P

Naarden

O&P is een gespecialiseerde detacheerder en Managed Service Provider (MSP) met een eigen Shared Service Center (SSC). Het bedrijf ondersteunt een divers en omvangrijk klantenbestand door het leveren van hoogwaardige IT-professionals, flexibele inzetoplossingen en geïntegreerde beheer- en supportdiensten. Dankzij deze combinatie van dienstverlening kan O&P organisaties ontzorgen op het gebied van IT-capaciteit, operationeel beheer en strategische ondersteuning.

- Remote en onsite ondersteuning voor klanten zoals Stern, Essent, HMS-Host, Amarant en Advanced
- Telefonisch aannemen van calls en registreren van tickets in ServiceNow
- Troubleshooten op afstand door het overnemen van laptops en het uitvoeren van probleemanalyses
- Ondersteunen van PEAK-medewerkers aan de balie bij laptop- en telefoonproblemen
- Aanmaken en beheren van accounts in Active Directory, inclusief het plaatsen in de juiste OU, resetten van wachtwoorden
- Toekennen van de juiste rechten en permissies in Active Directory
- Aanmaken van gebruikers & gedeelde mailboxes voor nieuwe medewerkers



Senior Skilled Helpdeskmedewerker

11/2020 - 06/2021

PVH

Amsterdam

Bij PVH was ik werkzaam als eerstelijns Helpdeskmedewerker. Ik werkte in een team van vijf man en ondersteunde ongeveer 700+ filialen door heel Europa. De support werd verleend via de telefoon, de mailbox en de chat

- Mailbox verwerken: alle inkomende mails beantwoorden en eventueel doorzetten.
- In Active Directory gebruikers aanmaken, wachtwoorden resetten, rechten toekennen.
- Printers en andere randapparatuur installeren, zoals een Zebra Label printer en printers van HP, Brother en Canon
- Tickets registreren en oplossen in TOPdesk, mochten er achterstallige tickets zijn deze escaleren bij de desbetreffende afdeling
- Software gerelateerde problemen oplossen op iPods en iPads, via Maas360 de update pushen
- Collega's en medewerkers van filialen helpen met technische problemen zoals: kassasystemen, pinsystemen, Fiori, Storeforce, Shoppertrak, Moodmedia (PVH applicaties en apparaten)
- Meraki Dashboard gebruiken om te inventariseren of alle apparaten op de switch goed waren aangesloten
- Support bieden aan filialen zonder internet, die een Prio 1 hebben om het filiaal snel weer online te krijgen
- In Entra ID gebruikers aanmaken, gebruikers helpen met authenticatie tokens, wachtwoorden resetten



Servicedesk Medewerker

01/2020 - 10/2020

Kwantum

Als Helpdeskmedewerker bij Kwantum was ik verantwoordelijk voor het leveren van eerste en tweedelijns support aan meer dan 1000 eindgebruikers. Ik was onderdeel van een team met twee andere collega's. Mijn werkzaamheden bestonden onder andere uit het afhandelen van meldingen in TOPdesk en het installeren en gebruiksklaar maken van smartphones. Ook voorzag ik laptops van een image en maakte ik deze gebruiksklaar. In Active Directory resette ik wachtwoorden. Daarnaast plaatste ik switches. Als de pinautomaten en kassa's kampten met een storing, loste ik dit op.

- 1^{ste} en 2^{de} lijns meldingen afhandelen in Topdesk
- Het voorbereiden van smartphones, pc's & laptops, inclusief het installeren van de juiste image en het volledig gebruiksklaar maken
- Het installeren en configureren van switches in filialen
- In Active Directory gebruiker accounts aanmaken, wachtwoorden resetten en rechten toekennen
- Filialen bezoeken en PC's aansluiten (ook volgens de Covid-19 wet)
- Medewerkers helpen met hun software/hardware matige problemen
- Telefonisch collega's en medewerkers van filialen helpen met hun technische problemen onder ander: Kassa problemen, pin problemen, Woonwens (Kwantum applicatie) telefoon problemen, medewerkers hun personeel nummer correct invoeren
- Backup tapes verwisselen

ERVARING



Werkplek Support

08/2019 - 11/2019

FujiFilm

Tilburg

Rico was verantwoordelijk voor het voorbereiden en inrichten van werkplekken voor eindgebruikers op basis van Windows 10. Hij installeerde laptops via de Fujifilm-server, voerde functionele controles uit en plaatste laptops, pc's en monitoren op locatie. Daarnaast beheerde hij hardwarevoorraad en zorgde hij voor correcte verwerking van oude apparatuur volgens de geldende wipe-procedures. Hij beheerde instellingen in Active Directory, waaronder het indelen van devices in de juiste groepen en het resetten van wachtwoorden. Verder controleerde hij Windows-certificaten voor netwerktoegang en voegde deze handmatig toe wanneer nodig. Ook voerde hij hardware-inbouw uit, zoals het plaatsen van SSD's en RAM-geheugen.

- Werkplekken voorbereiden en inrichten voor Fujifilm-eindgebruikers op basis van Windows 10
- Laptops installeren via de Fujifilm-server en volledige functionele controle uitvoeren na installatie
- Laptops, pc's en monitoren op locatie installeren bij de eindgebruiker
- Administratieve taken uitvoeren, waaronder het bijhouden van de voorraad van monitoren, pc's en laptops
- Instellingen beheren in Active Directory, zoals het plaatsen van laptops in de juiste groepen en het resetten van gebruikerswachtwoorden
- Oude laptops en pc's correct laten wipen volgens de geldende procedures
- Controleren van Windows-certificaten om netwerktoegang te waarborgen en deze indien nodig handmatig toevoegen
- Hardware-inbouw uitvoeren, waaronder het plaatsen van SSD's en RAM-geheugen



Servicedesk medewerker

10/2016 - 06/2019

Gemeente Amsterdam

Amsterdam

Rico was binnen het Shared Service Center (SSC) van de Gemeente Amsterdam mede-verantwoordelijk voor het beheer en de ondersteuning van de gebruikersomgeving van alle gemeentelijke ambtenaren, een omgeving met meer dan 1.000 eindgebruikers. Binnen het SSC-frontofficeteam, bestaande uit circa 25 medewerkers, vervulde Rico een dubbele functie. Enerzijds bood hij eerstelijns-ondersteuning aan alle medewerkers binnen de organisatie. Anderzijds was hij verantwoordelijk voor diverse technische backoffice-werkzaamheden, waarmee hij een belangrijke schakel vormde tussen de operationele ondersteuning en de technische uitvoering.

- Verantwoordelijk voor technische reparaties, incidentafhandeling en het registreren van meldingen in Topdesk
- Herstellen, configureren en gebruiksklaar maken van laptops en iPads, inclusief volledige functionele controle voorafgaand aan uitlevering; oplossen van softwareproblemen zoals virusverwijdering en overige technische storingen
- Uitvoeren en bijhouden van administratieve processen, waaronder CMDB-updates, voorraadbeheer en het beantwoorden van e-mails
- Callhandling en fungeren als eerste aanspreekpunt voor eindgebruikers bij technische vraagstukken, zoals inlogproblemen, netwerkstoringen (laptop/telefoon) en het oplossen van zowel soft- als hardwarematige issues



Supportmedewerker

08/2013 - 09/2016

Mediamarkt

Almere

- Verantwoordelijk voor het optimaal functioneren van alle apparatuur binnen de vestiging, waaronder printers, LED-schermen en overige randapparatuur
- Inrichten, configureren en beheren van het netwerk om een stabiele en veilige infrastructuur te waarborgen
- Patchen en aansluiten van computers en netwerkapparatuur, inclusief bekabeling en aansluitpunten
- Diagnose en oplossen van software- en hardwareproblemen voor diverse apparaten en systemen
- Fungeren als eerste aanspreekpunt voor consumenten bij technische problemen met computers, laptops, smartphones en tablets
- Gebruiksklaar maken, configureren en uitrollen van computers, laptops en smartphones
- Uitvoeren van reparaties aan pc's, laptops, smartphones en tablets, inclusief componentvervanging en foutanalyse

PROJECTEN

Saro

- Migratie van Windows 10 naar Windows 11, inname en uitgifte van +/- 800 werkplekken

PROJECTEN

Enver Jeugdzorg

- Uitvoeren van migratie van fileservers naar SharePoint.
- Migreren van clients van on-premises omgevingen naar Microsoft Azure.
- Beheren en configureren van Intune MDM-polities voor optimale beveiliging en apparaatbeheer.
- Aanmaken, configureren en uitrollen van applicaties via Microsoft Intune.