



Profielschets Rico

Personalia

Naam	Rico
Woonplaats	Rockanje
Geboortedatum	01-04-1990
Rijbewijs	B
Inzetbaar als	Senior Helpdeskmedewerker Werkplekbeheerder

Persoonlijkheid

Een positieve instelling, proactief, enthousiasme, creativiteit en vasthoudendheid zijn kenmerkende eigenschappen van Rico.

Rico werkt graag samen in een team, maar kan ook goed zelfstandig werken. Een groot verantwoordelijkheidsgevoel is hierin dan ook belangrijk

Zijn grootste ambitie op dit moment is zijn reeds opgedane praktijkervaring te gaan onderbouwen en verbreden met het behalen van de zo noodzakelijke certificaten. Als fundament op weg naar beheersfuncties met meer verantwoordelijkheden.

Daarnaast is Rico trotse vader van 1 zoon en 2 dochters. In mijn vrije tijd houd ik me graag bezig met drummen en gamen en breng ik graag tijd door met mijn vrouw en kinderen

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2012-2014	MBO-4 ROC Flevoland, ICT Service Beheer	Behaald

Studerend voor

Certificaat	Verwachte einddatum (mm-jj)
<ul style="list-style-type: none">MS-900: Microsoft 365 FundamentalsMD-101 Managing Modern DesktopsMD-100 Windows 10	Q1 2023 Q2-2023 Q3 2023

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Omschrijving	Behaald
ITIL V4	Via PEAK-IT cursus traject	Behaald
CMI	Communicatie met impact	Behaald

Talenkennis

Taal	Spreken	Luisteren	Lezen	Schrijven
Nederlands	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal
Engels	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal	Moedertaal

Werkervaring

Periode	1 augustus 2022 tot heden!
Werkgever	FMA
Opdrachtgever	Q8
Functie	ICT Professional
Bedrijfsinfo & Team	<p>Q8 is een dynamisch petro-chemisch bedrijf in volle transformatie naar een duurzame mobiliteitsspeler. Naast de traditionele tankstations en gemakswinkels, zetten zij zich ook in voor duurzame ontwikkeling zoals elektrisch laden en andere toekomstgerichte mobiliteitsontwikkelingen.</p> <p>Bij Q8 was Rico verantwoordelijk voor de vestiging Den Haag en Rotterdam. Hij verzorgde IT-hulp aan ongeveer 500 werkplekken. Hij werkte samen met het team van België bestaande uit 4 medewerkers. De locatie beschikt over 4 serverruimtes en een Laboratorium.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Werkzaamheden, verantwoordelijkheden en belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laptops gebruiksklaar maken. • Telefoons en laptop uitleveren. • Laptops en telefoons op naam zetten en toevoegen aan CMDB. • Inrichten werkplekken: monitoren aansluiten, muis & toetsenbord en kabels wegwerken. • Gebruikers helpen met hun IT gerelateerde werkplekproducten en vragen/problemen Office365 suite. • Meeting-rooms ondersteunen zodat medewerkers kunnen uitbellen. • Tickets registreren / behandelen via ServiceNow. • Medewerkers telefonisch helpen door middel van remote support. • Mailbox verwerken • Accounts aanmaken in AD en in de juiste OU plaatsen. • Mailbox rechten aanpassen • Rechten verlenen voor netwerk mappen • Tokens aanmaken
ICT Omgeving	Windows 10, ServiceNow, Office 365, Teams, Active Directory, Coreview

Periode	Van 07-03-2022 tot en met 18-07-2022
Werkgever	Peak-IT / O&P
Opdrachtgever	Wintershall DEA
Functie	Werkplek beheerder
Bedrijfsinfo & Team	<p>Wintershall DEA is een petrochemisch bedrijf gespecialiseerd aanleggen gasleidingen in de Noordzee .</p> <p>Bij dit bedrijf was Rico verantwoordelijk voor het werkplekbeheer inclusief gebruikerssupport voor meer dan 500 werkplekken. Rico maakte deel uit van het technisch beheerteam. Dit team bestond uit 3 medewerkers. De locatie beschikt over 5 server ruimtes, verdeeld over 9 verdiepingen.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>Werkzaamheden, verantwoordelijkheden en belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laptops gebruiksklaar maken. • Telefoons en laptop uitleveren. • Inrichten werkplekken: monitoren aansluiten, dockingstation, muis & toetsenbord en kabels wegwerken. • Gebruikers helpen met hun IT gerelateerde werkplekproducten en vragen/problemen Office365 suite.

	<ul style="list-style-type: none"> • Meeting-rooms ondersteunen zodat medewerkers kunnen uitbellen. • Tickets registreren via ServiceNow. • Kabels patchen in de patchruimte. • Netwerk kabels aanleggen vanaf de patch poort naar de gebruiker
ICT Omgeving	Windows 10, ServiceNow, Office 365, Teams

Periode	Van 01-10-2021 tot en met 18-07-2022
Werkgever	Peak-IT / O&P
Opdrachtgever	Boehringer Ingelheim
Functie	Werkplek beheerder
Bedrijfsinfo & Team	Biomedisch farmaceutisch bedrijf dat medicijnen voor mens & dier ontwikkelt. Rico maakte deel uit van het IT beheerteam. Dit team bestond uit 3 medewerkers, verantwoordelijk voor ondersteuning en beheer gebruikersorganisatie bestaande uit 300 werkplekken.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor en belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Laptops gebruiksklaar maken en uitgifte. • Telefoons installeren en benodigde uitleg meegeven • Gebruikers ondersteuning met hun IT gerelateerde producten en Office 365 suite. • Werkplek inrichten: Monitoren aansluiten, dockingstation, muis & toetsenbord en kabels wegwerken. • In Active Directory rechten toekennen en wachtwoord resetten. • Tickets registreren via ServiceNow
Bijzondere projecten	Monitoren en Dockingstations plaatsen in een geheel nieuw bedrijfspand , het inrichten van werkplekken en wegwerken bekabelingen
ICT Omgeving	Windows 10, ServiceNow, Active Directory, Office 365, Teams

Periode	Van 06-12-2021 tot en met 18-07-2022
Werkgever	Peak-IT / O&P
Opdrachtgever	O&P
Functie	Senior Helpdeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	Detacheerder en MSP met SSC divers klantenbestand. Op het SSC heeft Rico binnen zijn het team verschillende klanten ondersteund zoals: Stern, Essent, HMS-Host, Amarant en Advanced. Ook onsite support
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Telefoon aannemen en ticket registratie dit gaat via ServiceNow • Laptops overnemen en troubleshooten • Medewerkers van PEAK aan de balie ondersteunen met hun telefoon/laptop problemen • Account aanmaken in Active directory en in het juiste OU plaatsen • Wachtwoorden resetten in Active Directory • Rechten toekennen in Active Directory • Mailbox aanmaken voor nieuwe gebruikers en die eventueel share met een medewerker • MFA resetten via de Office website
ICT Omgeving	Windows 10, ServiceNow, N-Central, Active Directory, Office 365, Teams

Periode	Van 01-11-2020 tot en met 03-12-2021
Werkgever	Peak-IT
Opdrachtgever	PVH Calvin Klein & Tommy Hilfiger

Functie	Senior skilled helpdeskmedewerker
Bedrijfsinfo & Team	Bij PVH (Mode/Kleding industrie) was Rico werkzaam in de functie van skilled helpdeskmedewerker en ticket coördinator. Rico maakte deel uit van een team van vijf medewerkers. Dit team bood ondersteuning aan ongeveer 700+- filialen/vestigingen door heel Europa. Er werd support verleend via de telefoon, mailbox en de chat
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>De belangrijkste werkzaamheden en verantwoordelijkheden waren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Call-handling: alle inkomende mails beantwoorden en eventueel escaleren voor opvolging. • In Active Directory wachtwoorden resetten; PVH heeft twee domeinen, het ene domein is voor PVH gebruikers en de andere is het Retail domein, dat zijn de kassa systemen en manager accounts. • Printers en andere randapparatuur installeren, zoals een Zebra Label printer en printers van merken als; HP, Brother en Canon. • (Major) tickets aanmaken, oplossen en deze registreren in TOPdesk. • Major Coördinator; om met volle aandacht de major ticket, met het desbetreffende toegewezen team op te gaan lossen. • Backlog Coördinator; om de achterstallige tickets weg te werken. Desbetreffende afdeling aanspreken waarom er bijvoorbeeld tickets zijn blijven liggen. • Ipods en Ipads software gerelateerde problemen oplossen. Bijv via Maas360 de update pushen om te kijken of de software goed functioneert. • Collega's en medewerkers van filialen helpen met technische problemen met onder andere: kassasysteem, pinsysteem, Fiori, Storeforce, Shoppertrak, Moodmedia (een PVH applicatie, incl apparatuur). • Mac adres reserveren in het bedrijfsbeheersysteem; Dit was bijvoorbeeld noodzakelijk voor de People counter en de Moodmedia apparatuur. Waardoor ze online zichtbaar werden in het Meraki systeem. • Onderhoud/beheer Meraki Dashboard: dit dashboard werd gebruikt om te inventariseren of alle apparaten op de switch goed zijn aangesloten. • Support geven aan filialen die zonder internet kwamen te zitten. Deze filialen kregen een Prio 1 om het filiaal snel weer online te krijgen. • Azure werkzaamheden; controle of de gebruikers goed zijn ingevoerd en eventueel hun authenticatie token gebruiken. Als daar problemen mee waren volgde password resetten, waarna de gebruiker geholpen kon worden met het installeren van de token.
ICT Omgeving	Windows 10, TOPdesk, Bomgar, Meraki Dashboard, Active Directory, Office 365, Azure, Maas360, Fiori, SAP, Storeforce, CMD (om apparaten te pingen), Teams

Periode	Van 06-01-2020 tot en met 30-10-2020
Werkgever	Kwantum B.V Hoofdkantoor
Functie	Skilled helpdeskmedewerker, werkplekbeheer en fieldengineer
Bedrijfsinfo & Team	<p>Kwantum is een woondiscounter met meer dan 100 filialen verspreid in de Benelux.</p> <p>Als skilled helpdeskmedewerker was Rico verantwoordelijk voor het leveren van 1e en 2e lijns support aan meer dan 1000 eindgebruikers. Het supportteam bestond inclusief Rico uit 3 medewerkers.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>De werkzaamheden van Rico bestonden met name uit call-handling via TOPdesk en het installeren en gebruiksklaar maken van smartphones. Ook voorzag hij laptops van een image en maakte hij deze gebruiksklaar. In Active Directory resette hij wachtwoorden. Daarnaast het installeren en plaatsen van switches. Storingen van de pinautomaten en kassa's werden fysiek onsite opgelost</p> <p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1ste en 2de lijns meldingen afhandelen in Topdesk. • Smartphones installeren en gebruiksklaar maken. • Imagen van laptops en gebruiksklaar maken voor medewerkers.

	<ul style="list-style-type: none"> • PC's klaarmaken en via imagen gebruikerswerkplek klaarmaken voor de filialen. • Switchen plaatsen in filialen. • In Active Directory wachtwoorden resetten. • Filialen bezoeken en PC's aansluiten (met in acht name RIVM, Covid-19 regelgeving) • Medewerkers assisteren op locatie met hun software/hardware matige problemen. • Telefonisch naaste collega's en medewerkers van filialen assisteren bij problemen van technische aard, als bijv. bij; kassa problemen, pin problemen, woonwens (Kwantum applicatie), telefonie/voip problemen, medewerkers hun personeel nummer/ID correct in te voeren, bij PC aansluitingen en bij printer ip adres verwisselingen • Backup tapes verwisselen.
Bijzondere projecten	In Corona tijd heeft Rico in België 6 Filialen Corona-proof gemaakt. Doormiddel van 2 schermen aan te sluiten per gebruiker
ICT Omgeving	Windows 10, TOPdesk, Teams, Meraki Dashboard, Active Directory, Office 365, Azure, Maas360, Fiori, SAP, Storeforce, CMD (om apparaten te pingen)

Periode	Van 19-08-2019 tot en met 31-10-2019
Werkgever	FujiFilm
Functie	Local Werkplek Support
Bedrijfsinfo & Team	<p>FUJIFILM Manufacturing Europe B.V. Tilburg is een van de grootste productievestigingen van Fujifilm buiten Japan. Het bedrijf produceert fotopapier, offsetplaten en membranen. Daarnaast werkt men in het Tilburg Research Laboratory aan de ontwikkeling van nieuwe technologieën en medicinale producten</p> <p>Rico werd ingehuurd voor een periode van 2 maanden om alle werkplekken te migreren.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,500 / 2000 werkplekken met Windows 10 voorzien, alle eindgebruikers • Laptop Installeren via de centrale Fujifilm server, daarna controleren of alles functioneert • Bij de gebruikers; Laptop / PC en monitoren installeren • Administratieve CMDB-werkzaamheden (monitoren, PC en Laptops voorraad bijhouden, assetmanagement) • In Active Directory de instellingen aanpassen (Laptops in de juiste groep plaatsen, en voor de gebruikers wachtwoorden resetten) • Zorgen wanneer Oude Laptops / Pc terug komen, zodanig dat ze op de juiste manier Gewiped worden • Versiebeheer; Controleren op Windows Certificaten zodat de gebruikers toegang hadden op het netwerk. Zoniet, anders handmatige invoer • Update Hardware configuratie; inbouwen SSD, RAM geheugen, etc
Bijzondere projecten	Voor ongeveer 2000 werkplekken zijn door Rico, alle betreffende desk computers van Windows 10 voorzien
ICT Omgeving	Windows 10, Topdesk, CMD (om apparaten te pingen), Teams, Active Directory, Office 365

Periode	Van 01-10-2017 tot en met 25-03-2019
Werkgever	Gemeente Amsterdam
Opdrachtgever	Randstad
Functie	Front en backoffice Servicedesk Medewerker
Bedrijfsinfo & Team	Op het SSC van de Gemeente Amsterdam was Rico mede verantwoordelijk voor de gebruikersomgeving alle ambtenaren in dienst van gemeente Amsterdam. 1000 plus omgeving. Met een SSC van ongeveer 25 medewerkers op de frontoffice was Rico

	werkzaam, enerzijds met eerstelijns support aan alle medewerkers en anderzijds ook op de technische Back Office(Incl balie, ten behoeve van devices); wegwerken technische incidenttickets; laptops klaarmaken, telefoons klaarmaken,etc. incl de mail handling.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor technische reparatie, incidenthandling en registratie, bijgehouden in Topdesk. • Smartphone herstellen en of klaarmaken voor gebruik. • IPad herstellen en of klaarmaken voor gebruik; iPad's hadden vaak problemen met hun inloggen van hun mail of kon geen verbinding maken met het netwerk, waarbij Rico ervoor zorgde dat het gebruiksklaar was zodat de eindgebruiker alleen nog hoefde in te loggen. • Laptop herstellen of klaarmaken voor gebruik (als een laptop moet uitgeleverd worden aan de eindgebruiker dat moest Rico er voor zorgen dat alles goed functioneerde. Evt ook bij herstellen; virus verwijderen of andere software matig problemen oplossen. • Administratie bijhouden (CMDB, voorraad, e-mails beantwoorden) • Callhandling, aanspreekpunt voor alle gebruikers op technische gebied (bijvoorbeeld: niet kunnen inloggen, geen netwerk op laptop of telefoon, Soft/hardware matig problemen oplossen) hardware inbouwen (SSD, RAM geheugen)
ICT Omgeving	Windows 7, TOPdesk, CMD (om apparaten te pingen), Active Directory, Office 365

Periode	Van 22-04-2016 tot en met 30-09-2017
Werkgever	Eigen onderneming
Functie	Reparatie/onderhoud Computers, telecomapparatuur en infra
Bedrijfsinfo & Team	Start-up eigen onderneming. Voornamelijk MKB ; laptops repareren, computers maken, telecominfra, bekabeling, netwerk, routers/switches, WiFi, herstel schermen, softwarematige problemen applicatie toepassingen oplossen, etc. .
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Laptops repareren • Hardware componenten vervangen, aanleggen netwerken,etc. • Telefoons repareren o.a. Samsung en iPhone • Computer repair, eventueel samen stellen en inbouwen • Software installeren o.a Office, virusscanner, Windows installatie • Bij klanten in hun huis de routers, modem en eventuele wifi punten installeren/configureren • Tabelets installeren en eventueel kindvriendelijk maken door middel van applicatie erop te zetten, schermen repareren • Wanneer een gebruiker niet meer in zijn laptop kan inloggen vanwege zoekgeraakte wachtwoord; het wachtwoord eraf halen. • Bios wachtwoord verwijderen bij zoekgeraakte wachtwoorden • Opleidingen; klanten uitgebreid uitleg geven over bijvoorbeeld de werking van Windows 8.1
ICT Omgeving	Windows 7, Windows 8.1, Samsung en iPhones, TP-Link, Asus routers, MS Office, McAfee, Norton virusscanner, AVG virusscanner, Hiren Boot's, Bios.

Periode	Van 06-08-2013 tot en met 22-04-2016
Werkgever	Mediamarkt
Functie	Computer support, lokaal systeembeheerder
Bedrijfsinfo & Team	Bij de Mediamarkt was Rico eerste aanspreekpunt voor klanten met technische problemen. Ook ten behoeve van retour artikelen, eerste controlepunt. Zonder zijn goedkeuring mocht het niet geretourneert worden. Daarnaast werd hij gepromoveerd naar coördinator systeem beheerder voor de vestiging. Gaf hierbij leiding aan een

	<p>mede systeem beheerder, om er samen voor te zorgen dat alle computers in het filiaal gepatched waren. Zorgen dat het grote billboard het juiste reclame afspeelde, etc. Ook beheer.</p> <p>Team bestond uit 2 personen, ik en de andere systeembeheerder/teamleider.</p> <p>Later groeide we uit naar 5 man waarvan systeembeheerder functie niet meer van toepassing werd maar dat ik me meer ging focussen op de klanten en de Smartbar (balie voor klanten die problemen hebben met hun computer/laptop, telefoons en tablets) Achter de Smartbar balie verichte ik ook mijn reparaties uit.</p>
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	<p>De belangrijkste werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor het functioneren van alle apparatuur in de vestiging printers, LED Scherm, • Netwerk beheer en aanleggen, • Computers patchen. • Verhelpen van soft- hardware defecten. • Schermen repareren van Samsung en Iphone • Eerste aanspreek punt voor de consument welke problemen ondervonden met: computers, laptop, smartphones tablets en hard- software. • Computers, laptops en smartphones gebruiksklaar maken voor uitgiftes. • Reparaties PC's, laptops, Smartphones, tablets, etc. .
ICT Omgeving	<p>Windows 7, Netwerk patchen, Patchkast, Billboard software, Samsung, Iphone, Bios, Windows 8.1, Laptop startklaar maken door middel van een image op de server, Norton Antivirus scanner, McAfee virusscanner.</p>

Hard- en software kennis

Legenda:

- 1: **Medewerker heeft alleen theoretische kennis, maar geen praktische ervaring.**
- 2: **Medewerker heeft praktische (hands-on) werkervaring met dit product, in combinatie met theoretische kennis.**
- 3: **Medewerker heeft veel ervaring met het product en kent de functionaliteiten. Dankzij de werkervaring kan de medewerker zelfstandig deze functionaliteiten praktisch toepassen en makkelijk omgaan met nieuwe vragen en onbekende incidenten gerelateerd aan het product.**

Server Operating Systems

Leverancier	Score
MS Windows 2016	2
MS Windows 2012	3
MS Windows 2008	3
MS Windows 2003	3

Server Applications

Leverancier	Score
Microsoft Exchange	3
Microsoft SQL	2
Citrix 6.5 / 7 (Netscaler, web interface, ICA, Storefront, PVS, MCS)	2
Ivanti AppSense	2
Automation Machine	2
VSA Kaseya	2
Sharepoint	2
Terminal Server	2
SMS	2
UNIT4 Cura	1
UNIT4 Agresso	1
UNIT4 Dibis	1
UNIT4 Diverse applicaties	1
RES workspace manager	2
RES automation manager	2
N-Central Monitoring	2
PRTG	1

Server Features / Roles

Leverancier	Score
Active Directory Certificate Services 2008 / 2012 / 2016	2
Active Directory Domain Services 2008 / 2012 / 2016	3
Active Directory Federation Services 2008 / 2012 / 2016	2
Active Directory Lightweight Directory Services 2008 / 2012 / 2016	2
Active Directory Rights Management Services 2008 / 2012 / 2016	2

Application Server 2008 / 2012 / 2016	2
DHCP Server 2008 / 2012 / 2016	2
DNS Server 2008 / 2012 / 2016	2
Fax Server 2008 / 2012 / 2016	1
File Services 2008 / 2012 / 2016	2
Hyper-V 2008 / 2012 / 2016	1
Network Policy and Access Services 2008 / 2012 / 2016	1
Print and Document Services 2008 / 2012 / 2016	3
Remote Desktop Services 2008 / 2012 / 2016	2
Web Services (IIS) 2008 / 2012 / 2016	2
Windows Deployment Services 2008 / 2012 / 2016	3
Windows Server Update Services (WSUS) 2008 / 2012 / 2016	3

Security Applications

Leverancier	Score
TrendMicro Suite	2
Microsoft Forefront TMG	2
McAfee	2

Client Operating Systems

Leverancier	Score
Microsoft Windows 7	3
Microsoft Windows 8	3
Microsoft Windows 10	3
MacOSX	2
Linux	1
IOS	3
Android	3
Windows Mobile	3

Client Applications

Leverancier	Score
-------------	-------

Microsoft Office (alle varianten)	3
TrendMicro officescan	2
OpenOffice	2

Databases

Leverancier	Score
Progress	1
MySQL	1
Microsoft SQL	1

Miscellaneous

Leverancier	Score
Uptrends (monitoring tool websites)	2
Quanza Qualys scans	1
Kaseya Network Monitor	1
Cattools	2
Lotus Notes	2
Code2 Office 365 Signatures	2
Office 365 Portal	3
Azure Ad Tools	2
Citrix Cloud Service Portal	2

Program Languages

Leverancier	Score
Windows Powershell (alle versies)	2
HTML	2
PHP	2
Dos Batch Scripting	2

Back-up Applications

Leverancier	Score
Symantec Backup Exec	2
Evault	2
Symantec NetBackup	2
VEEAM	3

Virtualisation

Leverancier	Score
VMware 5.5	2
Citrix XenServer	2
Microsoft HyperV	2
VirtualBox	2

Networking and Data communication

Leverancier	Score
Cisco	2
Fortigate	1
Juniper	1

Helpdesk Applications

Leverancier	Score
BMC SDE	1
Clarify	1
Service Now	3
TOPdesk	3