



Profielchets Quentin

Personalia

Naam	Quentin
Woonplaats	Bilthoven
Geboortedatum	07-01-2001
Nationaliteit	Nederlands
Rijbewijs	B

Persoonlijkheid

Quentin is een enthousiaste junior supportmedewerker. Gedreven, sociaal en servicegericht zijn woorden die hem goed omschrijven.

Als teamplayer houdt hij niet alleen rekening met de belangen van de klant, maar ook met die van zijn collega's en leidinggevenden.

Quentin werkt graag bij een opdrachtgever waarbij hij de ruimte krijgt om zijn opgedane kennis in de praktijk toe te passen en hij wil heel graag zich verder te ontwikkelen.

Hoogst genoten (ICT)-opleiding

Periode	Opleiding	Diploma
2015- 2019	HBO (HBO (ZuidAfrika) RTT Basis Tegniek	Ja

Studerend voor

Certificaat	Verwachte einddatum (mm-jj)
MS- 900 Microsoft 365 Fundamentals	Q1 2023
MD-100 Windows 10	Q2 2023
MD -101 Managing Modern Desktops	Q3 2023

Overige vak gerelateerde opleidingen & methodieken

Certificaat	Omschrijving	Behaald
	Hardware Training at IBM	19 Maart 2021
	Soft skills Training at IBM	26 Maart 2021
	Office365 Training at IBM	16 April 2021

Talenkennis

Taal	Spreken	Luisteren	Lezen	Schrijven
Nederlands	Goed	Goed	Goed	Goed
Engels	Goed	Goed	Goed	Goed
Afrikaans	Goed	Goed	Goed	Goed

Werkervaring

Periode	Februari 2023 t/m heden
Werkgever	FMA
Functie	ICT Professional

Periode	December 2022 t/m 12 januari 2023
Werkgever	Camp Discovery
Opdrachtgever	Zuid Afrikaanse Scholen
Functie	Facillitator / Guide
Bedrijfsinfo & Team	Camp Discovery, in Dinokeng (ZA), is een safari park met 10 medewerkers. Met facilitaire diensten als; safari's, sport, kinderkampen, onderwijs en trainingen. Het organiseren en begeleiden van safari's voor kinderen behoorde tot de taken en verantwoordelijkheden van Quentin. Met daarnaast onderwijs voorkomende wilde dieren op het parkterrein, training leiderschapskwaliteiten en teambuilding.
Verantwoordelijkheden & Werkzaamheden	Verantwoordelijk voor onderwijs, begeleiding, organisatie safaritochten en training voor workshops en kids. De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Organisatie, planning, communicatie en timemanagement
Bijzondere projecten	Sorteerde de bureaublad bestanden en –mappen van het kantoor.
ICT Omgeving	

Periode	Van 15 Maart 2021 tot en met 14 December 2022
Werkgever	IBM vestiging Zuid Afrika
Opdrachtgever	ABN AMRO Bank Nederland
Functie	Support medewerker Servicedesk en IT Consultant
Bedrijfsinfo & Team	De IBM vestiging in Sandton (ZA) is een van de vele wereldwijde IBM kantoren. Op de servicedesk, bestaande uit 50 medewerkers, worden de medewerkers van de Nederlandse bank ABNAMRO remote ondersteund met hun IT problemen.
Verantwoordelijkheden & werkzaamheden	Verantwoordelijk voor afhandeling van alle binnenkomende IT problemen die telefonisch, chat, mail of via tickets binnen kwamen. Op gebied van; Microsoft 365 (Teams, Outlook, Word, OneNote, OneDrive etc.), Windows 10/11, IOS, Android, Browsers, Citrix en bank applicaties als Siebel/CRM De belangrijkste werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> • Call intake, oplossing eerste lijns tickets en registratie in Service Now • Ticket escalatie tweede lijns Opleiding/Training voor nieuwe collega's.
Bijzondere projecten	Op de support afdeling werd Quentin 4 keer als medewerker van de maand gekozen Met name vanwege het als eerste pro-actief bekend maken van veel landelijke storingen.
ICT Omgeving	Office 365 (Teams, Outlook, Word, Excel, OneNote, OneDrive), Chrome, Edge, Windows 10/11, IOS/Andoid, Microsoft authenticator, SEP Mobile, Hardware, Siebel

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 praktische toepassen en makkelijk omgaan met nieuwe vragen en onbekende incidenten gerelateerd aan het product.*

Server Features / Roles

Fabrikant	Score
Active Directory	2

Client Operating Systems

Fabrikant	Score
MS Windows 10	3
MS Windows 11	2
Mac OS	1

Client Applications

Fabrikant	Score
Microsoft 365	2
Siebel CRM	1
Workplace Avaya	2
Cisco VPN	2
Microsoft Authenticator	3

Hardware

Fabrikant	Score
Dell laptops	2
Lenovo laptops	2
Monitors	3
Dell pc's	2
Printers (HP)	2

Helpdesk Applications

Fabrikant	Score
Five9	3
AWS (Agent Work Space for IBM)	2
Service Now Green	2
Quick Assist	3
Avaya	1

Server Applications

Fabrikant	Score
Citrix	2

Client Operating Systems

Fabrikant	Score
Windows 10	3

Windows 11	2
IOS	2
Android	3

Back-up Applications

Fabrikant	Score
One drive	2

Security Applications

Fabrikant	Score
SEP Mobile	2