

## PROFIELSCHETS

*Luka*

### PERSONALIA

- Voorletter(s)** : J.L.
- Roepnaam** : Luka
- Geboortedatum** : 25-02-1988
- Nationaliteit** : Nederlandse
- Burgerlijke staat** : Ongehuwd
- Functie** : Werkplekbeheerder
- Woonplaats** : Driebergen-Rijsenburg
- Rijbewijs** : Ja
- Talenkennis** : Engels , Nederlands
- Vrijtijdsbesteding** : Als echte IT'er game ik uiteraard graag. Naast gamen vind ik het ook heerlijk om lekker op de bank te hangen, een serie of documentaires te kijken. Als het erg lekker weer is vind ik het erg fijn een goed boek te lezen in de zon. Vroeger heb ik heel erg veel gesport, voornamelijk voetbal. Verder vind ik het erg leuk om naar sport te kijken, vooral F1, voetbal en vechtsporten.
- Persoonsbeschrijving** : Aanwezig, gezellig, extrovert. Leergierig, ik wil weten hoe alles werkt en waarom. Voetbalfan. Gamer.

LUKA

## OPLEIDING EN TRAININGEN

### Opleidingsnaam/Cursusnaam

MBO Medewerker Beheer ICT

VMBO

ITIL® Foundation V3

ITIL® Foundation

### Periode

2007 - 2012

2004 - 2006

2015

2009

### Diploma / certificaat

Ja

Ja

Ja

Ja

## LUKA

### PROJECTERVARING (relevant ICT)

**Opdrachtgever** : **Noordhoff/Infinitas**  
**Periode** : 07-2018 - heden  
**Functie** : Onsite Support medewerker  
**Werkzaamheden** : Werkzaamheden;

- Incidenten afhandelen conform ITIL
- Requests afhandelen conform ITIL
- Laptops en desktops beheren
- Mobiele telefoons beheren
- Printers beheren
- Patchen netwerkaansluitingen
- Back-ups beheren
- Beheren van CMDB
- Maken en updaten van handleidingen
- Installeren software, lokaal en op afstand
- Telefonisch en per mail gebruikers ondersteunen
- Registreren van binnenkomende calls
- Escaleren van binnenkomende calls

Kernwoorden opdracht: Topdesk, ServiceNow, Windows 10, MS Office 2010, 2013, 2016.

**Opdrachtgever** : **Vermaat**  
**Periode** : 03-2018 - 06-2018  
**Functie** : Support medewerker  
**Werkzaamheden** : Werkzaamheden;

- Incidenten afhandelen conform ITIL
- Requests afhandelen conform ITIL
- Laptops en desktops beheren
- Mobiele telefoons beheren
- Printers beheren
- Patchen netwerkaansluitingen
- Back-ups beheren
- Beheren van CMDB
- Maken en updaten van handleidingen
- Installeren software, lokaal en op afstand
- Beheren Cisco video conference apparatuur

Kernwoorden opdracht: Windows 7, Windows 10, MS Office 2010, 2016 en 365.

## LUKA

**Opdrachtgever** : **Van Wanrooij**  
**Periode** : 02-2018 - 03-2018  
**Functie** : Support medewerker  
**Werkzaamheden** :

- Incidenten afhandelen conform ITIL
- Requests afhandelen conform ITIL
- Laptops en desktops beheren
- Mobiele telefoons beheren
- Printers beheren
- Patchen netwerkaansluitingen
- Back-ups beheren
- Beheren van CMDB
- Maken en updaten van handleidingen
- Installeren software, lokaal en op afstand
- Beheren Cisco video conference apparatuur

Kernwoorden opdracht: Windows 7, Windows 10, MS Office 2010, 2016 en 365.

**Opdrachtgever** : **Nutricia/Danone**  
**Periode** : 01-2017 - 01-2018  
**Functie** : Onsite support medewerker  
**Werkzaamheden** :

- Incidenten afhandelen conform ITIL
- Requests afhandelen conform ITIL
- Laptops en desktops beheren
- Mobiele telefoons beheren
- Printers beheren
- Patchen netwerkaansluitingen
- Back-ups beheren
- Beheren van CMDB
- Maken en updaten van handleidingen
- Installeren software, lokaal en op afstand
- Beheren Cisco video conference apparatuur

Kernwoorden opdracht: Windows 7, Windows 10, MS Office 2010, 2016 en 365, OneDrive, Lotus Notes, Clio, Altiris, MDM Airwatch, Bomgar.

## LUKA

**Opdrachtgever** : **PON**  
**Periode** : 04-2015 - 10-2016  
**Functie** : Onsite support medewerker  
**Werkzaamheden** : Werkzaamheden;

- Incidenten afhandelen conform ITIL
- Requests afhandelen conform ITIL
- Laptops en desktops beheren
- Mobiele telefoons beheren
- Printers beheren
- Patchen
- Back-ups beheren
- Beheren van CMDB
- Installeren software, lokaal en op afstand
- Maken en updaten van handleidingen
- Telefonisch meldingen aanmaken/doorzetten
- Vanuit mail meldingen aanmaken

Kernwoorden opdracht: Windows XP en 7, SCCM, Google Docs en Mail, Servicenow, Topdesk, MS Office 2003, 2007, 2010, 2013.

**Opdrachtgever** : **Bol.com**  
**Periode** : 07-2014 - 10-2014  
**Functie** : Onsite support medewerker  
**Werkzaamheden** : Werkzaamheden;

- Incidenten afhandelen conform ITIL
- Requests afhandelen conform ITIL
- Laptops en desktops beheren
- Mobiele telefoons beheren
- Printers beheren
- Patchen netwerkaansluitingen
- Back-ups beheren
- Beheren van CMDB
- Maken en updaten van handleidingen
- Installeren software, lokaal en op afstand

Kernwoorden opdracht: Manage Engine, Windows XP en 7, MS Office 2003, 2007, 2010, 2013.

## LUKA

**Opdrachtgever** : **Ministerie van Veiligheid en Justitie**

**Periode** : 10-2011 - 06-2014

**Functie** : Onsite support medewerker

**Werkzaamheden** : Werkzaamheden;

- Incidenten afhandelen conform ITIL
- Requests afhandelen conform ITIL
- Laptops en desktops beheren
- Mobiele telefoons beheren
- Printers beheren
- Patchen netwerkaansluitingen
- Back-ups beheren
- Beheren van CMDB
- Maken en updaten van handleidingen
- Installeren software, lokaal en op afstand

Kernwoorden opdracht: Windows XP en 7, MS Office 2003, 2007, 2010, HP Openview, Topdesk, SCCM.

**Opdrachtgever** : **'s Heerenloo**

**Periode** : 06-2011 - 09-2011

**Functie** : Servicedeskmedewerker

**Werkzaamheden** : Werkzaamheden;

- Telefonisch en per mail gebruikers ondersteunen
- Registreren van binnenkomende calls
- Escaleren van binnenkomende calls
- Beheren AD

Kernwoorden opdracht: Topdesk, Windows XP en 7.

**Opdrachtgever** : **ING**

**Periode** : 01-2011 - 05-2011

**Functie** : Onsite support medewerker

**Werkzaamheden** : Werkzaamheden;

- Configureren van laptops
- Uitgeven van laptops met uitleg
- Beheren van CMDB
- Troubleshooten en oplossen van incidenten
- Maken en updaten van handleidingen
- Installeren software, lokaal en op afstand

Kernwoorden opdracht: Topdesk, Windows XP en 7, MS Office 2003, 2007, 2010, 2013.

## LUKA

<b>Opdrachtgever</b>	:	<b>Knoworries</b>
<b>Periode</b>	:	06-2010 - 01-2011
<b>Functie</b>	:	Service desk medewerker/werkplekbeheerder
<b>Werkzaamheden</b>	:	Werkzaamheden; <ul style="list-style-type: none"><li>• Incidenten afhandelen conform ITIL</li><li>• Requests afhandelen conform ITIL</li><li>• Laptops en desktops beheren</li><li>• Mobiele telefoons beheren</li><li>• Printers beheren</li><li>• Patchen netwerkaansluitingen</li><li>• Back-ups beheren</li><li>• Beheren van CMDB</li><li>• Maken en updaten van handleidingen</li><li>• Installeren software, lokaal en op afstand</li><li>• Telefonisch en per mail gebruikers ondersteunen</li><li>• Registreren van binnenkomende calls</li><li>• Escaleren van binnenkomende calls</li></ul>

Kernwoorden opdracht: Topdesk, ServiceNow, Windows 10, MS Office 2010, 2013, 2016.