
KORTE BESCHRIJVING

Ik ben een volleerd IT Support/administratief medewerker met meer dan 4 jaar ervaring. Door mijn ervaring heb ik opmerkelijke proactieve en aanpassingsvaardigheden ontwikkeld. Vaardig in stress management, weet ik perfect hoe om te gaan met complexe situaties met betrekking tot prioriteren van deze. Vriendelijk en klantgericht; ben ik ook zeer vertrouwd met technische aspecten.

ONDERWIJS

- ✓ Secretariaat-Talen (DHSO) (2015)
 - ✓ Graduaat Netwerk Beheer (2022-vandaag)
-

OPLEIDINGEN & CERTIFICERINGEN

- ✓ ITIL V3
 - ✓ Agile (SCRUM)
 - ✓ WEB Development
 - ✓ Animator
 - ✓ Hoofdanimator
 - ✓ Instructor
-

TALEN

	Frans	Engels	Nederlands
Mondeling	Moedertaal	Vlot	Moedertaal
Schrijven	Moedertaal	Vlot	Moedertaal
Lezen	Moedertaal	Vlot	Moedertaal

(Basiskennis – Goed – Vlot – Moedertaal)

VAARDIGHEDEN

- ✓ Sociaal
 - ✓ Flexibel
 - ✓ Teamwork-minded
 - ✓ Dynamiek
 - ✓ Creatief
 - ✓ Oplossing-gericht
-

TECHNISCHE VAARDIGHEDEN

- ✓ MS Office (Word, Excel, PowerPoint, ...)
- ✓ Remote Desktop Protocol (RDP)
- ✓ Active Directory
- ✓ Android
- ✓ iOS
- ✓ ITIL
- ✓ Agile (scrum)
- ✓ SharePoint (O365)
- ✓ Hardware réparations
- ✓ Photoshop
- ✓ HTML
- ✓ CSS
- ✓ JavaScript
- ✓ Bootstrap

RECENTE WERKERVARING

Liedekerke via CONSULKING.BE

08/2022 -Vandaag

IT Support/Helpdesk/ Incident Officer 1st and 2nd line

- ✓ IT-ondersteuning bieden en problemen oplossen en tot tevredenheid van de gebruiker
- ✓ Snel en efficiënt inkomende verzoeken van interne klanten monitoren en beantwoorden door inkomende telefoongesprekken te beantwoorden, eindgebruikers persoonlijk te woord te staan en elektronische verzoeken te behandelen.
- ✓ Zorgt voor de toepassing en de follow-up van vooraf vastgestelde procedures
- ✓ Instructies en handleidingen schrijven zodat opgedane kennis wordt opgeslagen en gemakkelijk aan interne klanten kan worden verstrekt.
- ✓ Assisteer de tweede lijn en zorg ervoor dat alle mogelijke oplossingen volledig worden onderzocht voordat ze aan het tweedelijns team worden doorgegeven.
- ✓ Verbeteringen van het ondersteuningsproces voorstellen
- ✓ Opleiding van nieuwkomers

IT Support/Problem Officer

- ✓ Onderzoek van terugkerende incidenten
- ✓ Root cause, tijdelijke oplossing en uiteindelijke oplossing.
- ✓ Voorstel van oplossing voor het CAB van LIEDEKERKE
- ✓ Besluit over de uitvoering van de wijzigingen van het interventieschema.
- ✓ Voorzien van een roll back
- ✓ Crisisbeheer
- ✓ Rapportering aan het management
- ✓ Toezicht op de incidentworkflow in ITIL-modus: probleemdetectie, prioritering, wijzigingsplanning, enz.)
- ✓ Netwerken
- ✓ WiFi
- ✓ LAPTOP/SMARTPHONE
- ✓ Active Directory (Groep, GPO, ect ...)
- ✓ Toepassingen: Office, Internet Explorer, SharePoint
- ✓ Telecom: Mobiel, Skype, Android, iOS
- ✓ Horizon (client voor VDI)

SpearIT Proximus via INTM

02/2022 – 03/2022

Service Desk Engineer

- ✓ Onderzoek naar oorzaak van incidenten
- ✓ Troubleshoot van incidenten
- ✓ Beantwoorden en uitvoeren van requests
- ✓ Aanmaken en opvolgen van de incidenten/ Request in ticketing tool (Service Now)
- ✓ Antwoorden via telefoon/mail/ticketing tool (Service Now)
- ✓ Aanmaken van procedures
- ✓ Brugpersoon tussen end user en de 3de lijn

Sciensano via INTM

05/2018 – 10/2018

IT Support/Helpdesk/ServiceDesk Officer 1st and 2nd line

- ✓ Klaarzetten van IT-packages voor de nieuwkomers
- ✓ IT-ondersteuning bieden en problemen oplossen tot tevredenheid van de gebruiker
- ✓ Snel en efficiënt inkomende verzoeken van interne klanten monitoren en beantwoorden door inkomende telefoongesprekken te beantwoorden, eindgebruikers persoonlijk te woord te staan en elektronische verzoeken te behandelen.
- ✓ Zorgt voor de toepassing en de follow-up van vooraf vastgestelde procedures
- ✓ Assisteer de tweede lijn en zorg ervoor dat alle mogelijke oplossingen volledig worden onderzocht voordat ze aan het tweedelijns team worden doorgegeven

BEKILE VZW

09/2013 - vandaag

Communicatie en buitenschoolse activiteiten verantwoordelijke

- ✓ Beheer van het computerpark
- ✓ Interne en externe communicatie
- ✓ Organisatie van kampen (van A tot Z) met 80 kinderen en 12 animatoren
- ✓ Onderhandelingen met scholen en partners om lokalen en materialen te vinden