

PERSOONLIJKE GEGEVENS

Naam : Marcel Groenewege
Adres : Tilanussingel 12, 2641 VC PIJNACKER
Mobiel : 06-41362870
E-mail : marcel@marcelgroenewege.nl
Burgerlijke staat : Samenwonend, 1 kind
Rijbewijs : B/AM
Personal website : www.marcelgroenewege.nl



PROFIEL

Hallo, mijn naam is Marcel Groenewege. Ik ben een service- helpdesk en medewerker kantoorautomatisering met meer dan vijf jaar ervaring op dit gebied. Bij mijn vorige werkgevers heb ik met veel plezier gewerkt als 1^e / 2^e of 3^e lijn service support medewerker. Ik zie en omschrijf mijzelf als een enthousiaste liefhebber van techniek en automatisering. Ik sta open voor alle vormen van (KA, netwerk technisch) techniek en andermans ideeën. Ik voel mij prettig in een omgeving waarbij er optimaal gebruik wordt gemaakt van de aanwezige kennis.

WERKERVARING

03-2018/heden

Support Engineer, Internet-Cloud hosting bedrijf Rotterdam

Werkzaamheden;

- Telefonisch (support) contact met klanten;
- Tickethandeling binnen een team van Cloud engineers;
- Afhandelen van (support technische) incidenten via zabbix dashboard.
- Domein technische zaken als DNS instellingen, verhuizingen, change of registrar, administratie;
- Aanvragen van SSL certificaten inzake shared hosting;
- Monitoring van updates op servers;
- Afhandeling van incidenten voor tankstations;
- Bedenken, produceren en uitwerken van handleidingen (manuals) voor klanten en support afdeling;

10-2017/12-2017

IT Tooling consultant, Joost IT Tooling & Service management, Leidschendam

Werkzaamheden;

- TOPdesk remote/lokaal applicatiebeheer voor Rijkswaterstaat;
- Werkplek / Beheerder op Office 365 KA voor Joost-IT;
- TOPdesk werkzaamheden op diverse modules;
- Servicepunt voor verhelpen van storingen op IT materialen;
- Ondersteuning op de tool TOPdesk;

Referentie: Marcel Bosman, 06-23431532 (Field coördinator)

01-2015/11-2016

Freelance medewerker Helpdesk / Buitendienst SKP, Pijnacker.

Werkzaamheden;

- Technische helpdesk beantwoording voor TV, Internet, VOIP en administratie;
- Opzetten en verbeteren van documentatie/handleidingen t.b.v. SKP dienstverlening;
- Verhelpen van storingen bij klanten, zowel telefonisch als via remote;
- Data entry voor klantenbestanden.

Referentie: Dhr. C. Kooistra, 06-53397294 (Oud medewerker, Techniek coördinator)

08-2014/04-2016

Medewerker helpdesk, Omroep West Den Haag.

Werkzaamheden;

- 1^e / 2^e lijn support werkzaamheden voor support en IT gerelateerde zaken;
- Configureren en installeren van hardware, software en randapparatuur;
- Installeren van cliënt software (RES one) t.b.v. netwerk;
- Active directory en exchange, het toevoegen, wijzigen en verwijderen van accounts;
- Maken en beschrijven van documentatie/handleidingen;
- Bijhouden van intranet (Omroep West);
- Assistentie bij IT projecten binnen organisatie (kantoorautomatisering)
- Incidenten opnemen en registreren in Topdesk;

- Vertalen van klantbehoefte, offerteprocedure, opleveren van gewenste materialen;
- Bestellen en uitgifte van klein materiaal (ICT) voor gebruikers;
- Verzorgen van, en installeren van presentatie middelen (smartboard, beamers)
- Begeleiden van stagiaires.

Referentie: Dhr. W. Pongers, 06-54310150 (Hoofd Techniek Omroep west)

01-2014/07-2014

Medewerker Support, Digivotion, Rotterdam.

Werkzaamheden;

- Afhandelen van support tickets en coördinatie van werkzaamheden;
- Aannemen van telefoon voor support en algemene zaken;
- Beantwoorden van vragen via Mail en social media;
- Verhelpen van directe (kleine) storingsen in html en eigen CMS;
- Domeinen instellen voor klanten;

08-1-2012/12-2013

Medewerker helpdesk met buitendienst, Ipronto automatisering, Rotterdam.

Werkzaamheden;

- Technische internet helpdesk 2^e / 3^e lijn;
- Uitgifte van materialen zoals modems, bekabeling e.d.;
- Afhandeling van storingsklachten voor internet, VoIP en tv;
- Verhelpen van technische storingsen en klachten bij klanten thuis, via afspraak of remote;
- Opzetten van documentatie/handleidingen procedures en richtlijnen;
- Adviseren over en aanleg van thuisnetwerken.

Referentie: Dhr. A IJsselstein 06-1460778 (Manager Inperon)

Voor meer werkervaring voor 2011 verwijst ik u naar mijn online CV op: <http://www.marcelgroenewege.nl>

AUTOMATISERINGSKENNIS

IT Projecten, Windows 7/8/10, Microsoft Officepakketten, Webcare Servicedesk, HTML (basic), Computeronderhoud, Active Directory, Exchange, Support 2^e / 3^e Lijns, Hardware, Kabelmodems , iPhone, iPad. Social networking, Helpdesk implementatie, Topdesk, Android, VOIP (user-skills), Wordpress, WDS/MDT, RES (one), Documentatie bouwen (handleidingen eindgebruikers), Docent computer techniek (50+), Home netwerken, Windows (oude versies), Testen (acceptance testing), database (ms-acces)

TRAINING/CURSUSSEN

11-2017	e-learning	: ITIL Foundations Fundamentals en definitions
11-2017	Joost-it	: Topdesk Self Service Portaal en designer
11-2017	Joost-it	: Topdesk Configuratiebeheer
10-2017	Joost-it	: Topdesk Incidentbeheer
10-2017	Topdesk	: Rapporteren
10-2017	Topdesk	: Applicatiebeheer
10-2017	Topdesk	: Basisopleiding
10-2017	zelfstudie	: Editor audio/video incl. camera werk
03-2017	e-learning	: Bootstrap 3.0 Essentials
01-2017	e-learning	: Windows server 2016 Essentials
12-2016	e-learning	: Twitter Essentials
11-2016	e-learning	: Windows server 2012 Administration Essentials
	e-learning	: How To Create a Hacking / Penetration Testing Lab
10-2016	e-learning	: Windows server 2012 Essentials
	e-learning	: Windows 10 'How to setup' (basics)
	e-learning	: Windows 10 Essentials
09-2016	e-learning	: Windows 8 Essentials
11-2015	e-learning	: Photoshop CC
	e-learning	: MS Outlook en office training vanaf 2010
	e-learning	: Virtual Box, Windows 10 install, test, remove
	e-learning	: HTML Basic
	e-learning	: iPhone 101 (iOS7)

OPLEIDINGEN

1993 – 1994 MBO Bedrijfskunde, Haagland Techniek, Den Haag
1979 – 1984 LTS specialisatie Metselaar/Stukadoor, ITO Delft

COMPETENTIES

Betrouwbaar, Klantgericht, Loyal, Afspraak is afspraak mentaliteit, Analytisch, Doorzetter, Doener, Betrokken en Gedreven (met IT Passie)

PROJECTEN

2017 Herstructurering website Marcel Groenewege (Version 2.0).
2017 Website voor verkoop woning.
2017 Basisschool groep 1 en 2 computergebruik.
2016 Muisje Piep, Basisschool groep 1 en 2 vertrouwd raken met computermuis.
2015 Diverse projecten binnen Omroep West.
2013 Realiseren van Wifi (openbaar) netwerk winkelcentrum Pijnacker.
2012 Handleidingen op end-user niveau t.b.v. ISP Pijnacker-Delfgauw.

ERVARING op het gebied van: Coax, kabelmodems, helpdesk, opzetten helpdesk / servicedesk, kantoorautomatisering servicedesk, eindgebruikers internet, klassikaal les geven, internet, home-netwerken, topdesk, documentatie, handleidingen (specialisatie).

NEVENACTIVITEITEN

08-2014 Vrijwilligerswerk S.W.O.P te Pijnacker
02-2016 Coördinator WhatsApp Buurtpreventie groep

HOBBY / INTERESSE

Het maken (create) en bewerken (editor) van eigen gemaakte films (amateurfilmer), Natuur en macro fotografie, ICT techniek (breed platform). Het helpen van oudere mensen in de omgang met computers en als vraagbaak.