

Personalia

Naam	Justin Baatenburg de Jong
Woonplaats	Stadskanaal
Geslacht	Man
Geboortedatum	07-12-2001
Nationaliteit	Nederlands
Rijbewijs	B
Contactpersoon OFIFTY	

Profiel

Ik ben een rustig persoon die graag met collega's in een fijne en open werksfeer samenwerkt. Ik heb een proactieve werkhouding en indien nodig kom ik met verbetervoorstellen waar we als team van kunnen groeien of tot verbetering leidt van de dienstverlening zoals afgesproken met de klant.

Uit mijn Employee-dashboard beoordeling blijkt dat Multitasking skills ruim aanwezig zijn. Het luisteren naar de gebruiker en tegelijkertijd het registreren van de ticket gaat mij dan ook goed af. Onder andere middels het volgen van Microsoft cursussen en dus het behalen van certificaten hoop ik het fundament van mijn theoretische kennis verder te verstevigen.

Opleidingen

Naam opleiding	Periode	Diploma
VMBO PIE (Producersen, Installeren, Energie)	2016-2018	Ja
MBO Medewerker beheer ICT	2018-2021	Ja

Certificeringen

Naam certificering	Periode	Certificaat
Cisco Network Essentials	2019	Ja
Lean Management Orange Belt	2024	Ja
Lean Management Yellow Belt	2024	Ja

Kennisoverzicht

Besturingssystemen	• Android • IOS • Windows 7, 8.1, 10, 11 • Windows server 2016
Software	• SCCM (Software Center) • Citrix Workspace • Citrix Receiver • Citrix Web-plugin • Microsoft 365 • SharePoint 2007, 2010, 2013, 2016 • Active Directory • Citrix receiver, Citrix Webplugin • Exchange Server 2003, 2010, 2016 • Group Policy Management • Internet Information Server (IIS) en certificaten • Microsoft Office 2003/2010/2013 • Print management (Personal Print Manager) • RSA console • SaaS • Storage Spaces • TOPdesk (Service Managementtool) • ServiceNow (Service Managementtool) • TeamViewer (Remote Tool) • MSRA (Microsoft Remote Assistance)
Hardwarekennis	• Laptops • BlackBerry, Windows Phone, Android, iPhone • Desktops • Deskjet-, Laser-, matrix-printers en plotters • Diverse Servers • Glasvezel netwerken • I-Pad • Switches • Thin Clients

Methodiek	• ITIL
------------------	--

Werkervaring

Organisatie	DICTU
Periode	September 2024 - Heden
Branche	Overheid
Functie	Backoffice medewerker
Werkzaamheden	Bij de backoffice van Dictu behandelen we vele aanvragen vanuit verschillende ministeries, Gebruikers, en externe medewerkers. • Dagelijks gebruik van TopDesk. • Aanvragen behandelen binnen TopDesk. • 1e lijns incidenten behandelen. • Software, share rechten, Postbussen, distributielijsten toekennen aan gebruikers. • Distributielijsten en Postbussen aanmaken.

Organisatie	ASML (via Centric)
Periode	September 2021 tot Juli 2024
Branche	Technologie
Functie	IT Support Engineer Skilled Servicedesk
Werkzaamheden	• Het oplossen van 1e lijns gebruikersproblemen die middels telefoon, e-mail, Chat en Self-Service Portal door gebruikers (wereldwijd 66.000 medewerkers van ASML) werden aangemeld. • Het beheren & oplossen van telefonie (problemen). • Het oplossen Netwerk issues die binnen de 1e lijn vallen. • Hardware: het aannemen, registreren (aankopen van tickets ServiceNow) en oplossen van hardware issue's betreffende laptops, desktops, monitoren en printers. Tickets doorzetten naar onze collega's van Onsite Support indien wij het niet konden oplossen. • Software: het aannemen, registreren (aankopen van tickets in ServiceNow) en oplossen van software issue's, software aanvragen en -changes. Indien we het niet konden oplossen dan doorzetten naar de 2e lijns. Het gaat hier om ongeveer 250+ applicaties binnen het project ASML. • Meedraaien in de ploegendienst in een 10 wekelijkse-cyclus inclusief Standby.

Organisatie	Gemeente Stadskanaal (Stage)
Periode	Februari 2020 tot juli 2020
Branche	Overheid
Functie	ICT Support medewerker
Werkzaamheden	De afdeling ICT bij de gemeente bestond uit 6 medewerkers en wij ondersteunden ongeveer 250 medewerkers bij hun ICT gebruikersvragen.

	• Het ondersteunen van gebruikers bij hun soft- en hardware-problemen, zowel telefonisch, per mail als bij ons op de ICT afdeling (1:1 persoonlijk). • Het registreren van de calls en issues in TOPdesk (in een Office 365/W10/Citrix omgeving). • Tickets doorzetten naar externe partners of onze senior collega, zijnde de ICT specialist, indien noodzakelijk. • Remote (m.b.v. MRSA) schermen overgenomen van gebruikers en de desbetreffende issues opgelost. • Op de werkplek bij de gebruikers ICT problemen/tickets opgelost.
--	---

Organisatie	G-com Automatisering
Periode	September 2016 tot april 2018
Branche	IT-dienstverlening
Functie	ICT support medewerker
Werkzaamheden	De afdeling ICT bij G-Com bestaat uit 2 personen (2016) en biedt ondersteuning aan Particuliere & Zakelijke klanten binnen de regio Stadskanaal. • Het helpen van klanten via telefoon of E-mail. • Het oplossen van issues bij een klant op de zaak of thuis. • Telefonie & internet regelen. • Hardware en randapparatuur uitleveren zoals Laptops, PC's , monitoren, (mobiele)telefoons, bekabeling, switches, hoofdtelefoons, printers etc. • Software installeren op verzoek van de klanten; laptops. PC's en mobiele telefoons. • Software matige issues oplossen voor de klanten, zowel remote als op locatie. • Camerasystemen aansluiten, installeren en configureren op locatie bij de klanten.