

PERSOONLIJKE GEGEVENS

Naam : Raymond Goes **Geboortedatum** : 30 juni 1969
Woonplaats : Utrecht

SOEBIT

E-mail : consulting@soebit.nl
Telephone nr : 06-10 75 54 79

OPLEIDING

Niveau	Specialisatie	periode	diploma
MCDST	•	2008 - 2009	Ja
KMBO	• Elektrotechniek	1990 - 1992	Ja
MTS E	• Electro/elektronica	1986 - 1990	Nee
MAVO	•	1981 - 1986	Ja

VERKORT CV

Opdrachtgever	Functie/rol	Periode
▪ Digi Shop	Hoofd Technische Dienst	2008
▪ Kooijman	Helpdeskmedewerker 1 ^e en 2 ^e lijns	2006-2007
▪ Unique uitzendbureau	Helpdeskmedewerker 1 ^e en 2 ^e lijns	2006
▪ Cirrus staffing services	Call desk medewerker	2005
▪ TriaPlus	Technisch medewerker / Helpdeskmedewerker 1 ^e en 2 ^e lijns	1999 - 2005
▪ HDM	Computeroperator	1998
▪ De Block	Verkoper wit en bruingoed	1998
▪ Expert Schuurman	Verkoper wit en bruingoed / medewerker expeditie	1990 -1998

NEVENACTIVITEITEN

In de privé sfeer onderhoud ik 5 domeinen, waarvan 2 met persoonlijke/familie websites. Bij vrienden en familie onderhoud ik de computers en netwerken, zowel bedraad als draadloos, en help bij advies bij nieuwe aankopen van computers en randapparatuur. Voor dezelfde groep ben ik ook een privé helpdesk waar ze terecht kunnen met al hun vragen en deze probeer ik dan via de telefoon te beantwoorden en op te lossen, mocht dit niet telefonisch lukken dan ga ik dit ter plaatse oplossen en adviseren hoe dit probleem in de toekomst eventueel voorkomen kan worden.

Voor een oud collega, welke een bedrijf had in het maken van homepages, heb ik tijdje geholpen om websites aan te passen naar de eisen van zijn klanten en heb er diverse mailingen, via de e-mail, ontworpen en verzonden.

Contactpersoon: Soenil Soebedar 06-10755479 of mail- consulting@soebit.nl

Profiel

Raymond Goes is een klantgerichte Supportmedewerker met ervaring in diverse branches. In de afgelopen jaren heeft hij verschillende rollen vervuld zoals 1^e lijns helpdeskmedewerker, 2^e lijns helpdeskmedewerker, technisch medewerker, hoofd technische dienst (io).

Zijn belangrijkste eigenschappen zijn:

Teampayer	Leergierig	Betrouwbaar
Zelfstandig	CaseByCase mentaliteit	Creatief
klantgericht	Stressbestendig	
inlevend	Klantvriendelijk	

Talen	Lezen	Spreken	Schrijven
• Nederlands	goed	goed	goed
• Engels	goed	goed	goed
• Duits	redelijk	redelijk	redelijk

*** De kolom geeft het aantal jaren praktijkervaring aan (ervaring in privésfeer)**

Praktijkervaring		*		*
Netwerken:	LAN, Ethernet & Tokenring	6 (13)	Hub (3com)	6 (0)
	ISDN, Analooq	6 (15)	Switch (3com, draytec)	6(10)
	ADSL	2 (11)	Router, firewall (3com)	6(0)
Protocollen:	TCP/IP	6 (11)		
	NETBEUI	6 (12)	NWLINK IPX/SPX	6 (12)
Remote Tools :	NetViewer	2 (1)	Pc Anywhere / VNC	6 (3)
	LogMeIn	1 (1)		
FTP:	WS-FTP	6 (0)	Total Commander	0 (11)
Virus:	Kaspersky	0 (11)	Norman, Panda, F-secure	7 (3)
	McAfee	6 (2)	Norton Antivirus, internet security	6 (5)
Hardware:	Tower & Desktop computers	7(27)	Printers	7 (13)
	Modem's (Analooq, ISDN)	6 (15)	Routers/switches	6 (10)
	Monitoren, scanners	6 (17)		
Overige:	<u>Backup Applicatie's:</u>		<u>Image Applicatie's:</u>	
			Ghost 5, 6, 8 & 2002	6 (12)
	ArcServe 6.5 & 2000 (CA)	6 (0)	Acronis True Image 9,10,11	0 (5)
Operating System:	Ms-Dos	6 (26)	Windows NT 4.0 Workstation	6 (0)
	Windows 95	6 (13)	Novell 4.11 & 5.1(support)	6 (0)
	Windows 98	6 (10)	UNIX (support)	6 (0)
	Windows 2000 Prof	6 (1)		
	Windows ME	6 (0)	Ms-Dos (scripting)	7 (26)
	Windows XP Prof	0 (7)	UNIX (scripting)	6 (0)
	Windows Vista	0 (3)	Office (scripting) word/excel/access	0 (13)
Applicatie's:	MS Exchange Server 5.5	3 (0)	MS Office & Outlook 97 2000, XP,2003,2007	8 (16)
	TriaSal, TriaFin, TriaUur, TriaRel	6 (6)	Netscape 4.5+ , Messenger	6 (8)
	AEC, LAR, Exact2000	2 (1)	Lotus Notes 5 & 6.5	1 (0)
	MS Frontpage 2000, 2002 & 2003	2 (3)	Groupwise 5.0/5.5	1 (0)
	Dreamweaver	0 (6)	Microsoft Internet Explorer ,5,6,7	8 (11)
	Nero Burning Rom	6 (13)	Adobe (reader en writer)	6 (7)
	Televantage	2 (0)	Mozilla firefox	0 (2)

*** De kolom geeft het aantal jaren praktijkervaring aan (ervaring in privésfeer)**

Werkervaring

Periode: 2008 tot heden
Werkgever : **Diverse Uitzendbureaus**

Functie : Assemblagemedewerker, Magazijnmedewerker, medewerker bezorgdienst
Werkzaamheden :

- Alle voorkomende werkzaamheden voor bovengenoemde functie's bij diverse werkgevers via uitzendbureau.

Infrastructuur : N.V.T.

Periode: 01 -2008
Werkgever : **DigiShop**

Functie : Hoofd Technische Dienst (technische dienst in opbouw)
Werkzaamheden :

- Assemblage werkstations voor eindgebruiker,
- Installatie besturingssysteem op basis van image,
- Analyse ingebrachte systemen op software/hardware storingen
- Verhelpen van software storingen (verwijderen spyware, virussen)
- Verhelpen van hardware storingen (vervangen van defecte onderdelen)
- Aannemen van storingen/upgrades
- Op basis van Access een registratie en facturatie system gemaakt t.b.v. ingekomen systemen
- Leiding geven aan tot 5 medewerkers inclusief 2 stagiaires

Infrastructuur : Stand alone (XP / vista)

Periode: 2006-2007
Werkgever : **Kooijman software**

Functie : Medewerker 1^o en 2^o lijns helpdesk
Werkzaamheden :

- Aannemen van storingen tbv AEC en LAR,
- Registratie van deze storingen, (*KM-Relatie*)
- Analyse van de storingen en reproduceerbaar maken
- Een tijdelijke oplossing (work-around) aan de klant aanbieden en de storing aan de programmeerafdeling doorzetten
- Adviseren in het gebruik van de applicatie (LAR, AEC)
- Aangeven van functies binnen de applicatie (LAR, AEC)
- Adviseren naar upgrades van de applicatie (LAR, AEC)
- Installeren (lokaal en via remote) van de applicatie (LAR, AEC, Exact)
- Aannemen van meldingen tbv Exact applicaties en deze registreren en aan specialist doorgeven

Infrastructuur : Windows XP, Televantage, Lotus Notes, Windows2k server

Periode: 2005
Werkgever : **Cirrus staffing Services**
Opdrachtgever : Tiscali

Functie : Calldeskmedewerker
Werkzaamheden :

- Aannemen van storingen (internettoegang inbel),
- Registratie van deze storingen, (*Siebel*)
- Met klant stappen doornemen om storing te verhelpen
- Klant informeren over ADSL en internettelefoon mogelijkheden

Infrastructuur : Windows XP, Windows2k3 server (roaming profiles)

Periode: 1999-2005
Werkgever : **TriaPlus software**

Functie : Medewerker 1^e en 2^e lijns helpdesk , Computer technicus
Werkzaamheden :

- Gebruiksklaar maken van Compaq Desktop systemen (aanvullen geheugen, cd drive etc, besturingssysteem installeren en klaarmaken voor opname in eventueel netwerk)
- Registratie van Hardware storingen, (*CSH*)
- Analyseren van storingen,
- Indien mogelijk foutsituatie opheffen,
- Bij hardwarematig defect dit doorgeven aan technische dienst en inschalen storingsniveau
- Installeren van door TriaPlus geschreven software:
 - TriaSal (salaris administratie pakket)
 - TriaFin (boekhoud pakket)
 - TriaUur (uren registratiesysteem)
 - TriaRel (relatie registratie systeem)
 - TriaGrow (applicatie voor de tuinbouw)
 - TriaStek (applicatie voor de bloem teelt)
- Aannemen van storingen op eerdergenoemde applicaties (als wel maatwerk pakketten voor stenenproducenten, groothandel (ijzerwaren, snoepgoed) tuinbouw)
- Registratie van deze storingen (*SF*)
- Klanten helpen met het oplossen van vragen over de werking van de applicaties
- Klanten helpen met opzoeken van "fouten" van de uitvoer t.o.v. de invoer
- Klanten adviseren over nieuwe producten
- Klanten assisteren bij installatie van updates
- Aanmaken van productupdates en deze via mailmerge en CD verzenden
- Escaleren van storingen die te lang onbeantwoord blijven
- Rapporteren van aangenomen en verholpen storingen/ vragen tbv facturatie
- Klanten en collega's helpen bij office vraagstukken
- Bijhouden van de back-up tapes (unix, novell, Windows)
- Het operationeel houden van een point4 mark 6 (booten en shutdown, voor noodsituaties bij bepaalde maatwerkapplicaties)
- Bijwonen van (bij)scholingsdagen voor klanten van TriaPlus voor de TriaPlus applicaties

Infrastructuur : Windows 98, Windows NT workstation, Exchange server, WindowsNT server

Periode: 1998
Werkgever : **Holland Direct Mailing**

Functie : Computer operator
Werkzaamheden :

- Inlezen databestand (CSV, Word, Excel etc)
- Converteren van gegevens naar secundair merge formaat
- Primair document (word, WordPerfect, tekst) ombouwen naar primair document
- Samenvoegen naar printer
- Overleg met klant over de output en aantal records
- Bijhouden voorraad briefpapier en enveloppen
- enveloppen voorzien van pre-print informatie

Infrastructuur : Windows 95, token ring netwerk (novell server) t.b.v. Docutech printer

Periode: 1998
Werkgever : **De Block**

Functie : Verkoper Bruin Witgoed
Werkzaamheden :

- Het verkopen van Wit en bruingoed
- Het registreren van defecten en gereedmaken voor verzending naar technische dienst
- Representatief houden van het verkoopgebied
- Voorraad opruimen en indien nodig in winkel plaatsen

Periode: 1990 - 1998
Werkgever : **Expert Schuurman**

Functie : Verkoper Bruin Witgoed, administratief medewerker Expeditie, magazijn beheerder
Werkzaamheden :

- Het verkopen van Wit en bruingoed
- Het registreren van defecten en gereedmaken voor verzending naar technische dienst
- Representatief houden van het verkoopgebied
- Voorraad opruimen en indien nodig in winkel plaatsen
- Het adviseren van klanten
- Op voorraad houden magazijn
- Bestellen van verkochte artikelen
- Inboeken ontvangen goederen
- Uitboeken goederen die naar filialen verzonden werden
- Klaarzetten voorraadgoederen adh van lijsten (voorraad picket)
- Ontvangen goederen
- Goederen op juiste plaats zetten in magazijn
- Goederen klaarzetten voor transport (verkooproute)
- Plannen verkooproute voor 2 auto's
- Contact opnemen met leveranciers over transportschade

Overige Informatie

Overige opleidingen

			diploma
Persoonlijke vaardigheden	• Effectief telefoneren voor de helpdesk	Bussiness opportunity school	N.v.t.
	• Tiscali Represetative	Tiscali	Ja
	• Outlook 2000 power user	TriaPlus	Ja
	• Docutech135 / novell (printers en wachtrij)	Xerox	n.v.t.
	• Windows 98 Power User	Brainbench	ja
	• Windows 98 Administrator	Brainbench	ja
	• Windows 95 Power User	Brainbench	ja
	• MS Office Specialist	Brainbench	ja
	• MS Word Power User	Brainbench	ja
	• MS Outlook 2000 User	Brainbench	ja
	• MS Access 2000 User	Brainbench	ja
	• Internet IK Analyst	Brainbench	ja
	• MS Outlook Express User	Brainbench	ja
	• Internet Explorer 4 User	Brainbench	ja
	• Computer PC Essentials User	Brainbench	ja
	• Computer Technician	Brainbench	ja
	• Computer Electronics Specialist	Brainbench	ja
	• Computer IK Analyst	Brainbench	ja
	• TCP/IP Administrator	Brainbench	ja
	• Written English Professional	Brainbench	ja
• Telecommunications IK Analyst	Brainbench	ja	
• Telephone Etiquette Specialist	Brainbench	ja	
• Energy IK Analyst (U.S.)	Brainbench	ja	
• MCDST	MicroSoft	ja	

Referenties

Naam : **Dhr van Mourik**
 Bedrijfsnaam : **TriaPlus**
 Functie : **Hoofd Technische Dienst**

Naam : **Dhr van Tuyl**
 Bedrijfsnaam : **Expert Schuurman**
 Functie : **Hoofd Magazijn / hoofd expeditie**

Naam : **Dhr Roovers**
 Bedrijfsnaam : **Expert Schuurman**
 Functie : **Filiaalmanager Overvecht**

On-Line informatie

Microsoft Certificering

Om mijn Microsoft certificaten te bekijken:

<https://mcp.microsoft.com/authenticate/validatemcp.aspx>

Transcript ID : 825038

Access Code: raymondgoes