

Persoonlijke details

Geboortedatum 25/06/1961

Woonplaats Maassluis

Geslacht Man

Taal Nederlands, Engels

Profiel

Ik ben een gedreven Engineer met hart voor de Service en de Klant. In de afgelopen dertig jaar heb ik veel ervaring opgedaan in diverse gebieden: van ondersteunen van verschillende systemen van geavanceerde Telecom apparatuur en integreren van deze in de netwerken van grote Internationale klanten zoals Telefonica, British Telecom en KPN, tot kleine computer-, internet-, of multimedia apparatuur bij MKB en particuliere klanten. Gedrevenheid, zelfstandigheid en doelgerichtheid zijn kenmerken van mijn karakter en instelling. Ik ben in staat om zelfstandig mijn werk uit te voeren, toch werk ik liever in een teamverband waar mijn communicatie waardigheden tot hun recht komen.

Als ervaren service engineer ben ik technisch breed georiënteerd. Naast mijn technische skills hecht ik waarde aan het menselijke aspect in mijn werk en functie. Ik investeer graag in een goede relatie met mijn collega’s en klanten en streef naar verbetering en verdieping. Dit omdat een goede relatie leidt tot een goede resultaat en zorgt op lange termijn voor uitbreiden van de samenwerking. Mijn kracht ligt niet alleen in de goede communicatie maar ook dat het feit dat ik oplossingsgericht werk. Ik kan makkelijk een technisch moeilijk verhaal aan de klant simpel over te brengen.

Andere eigenschappen die mij typeren zijn: jong van geest, doorzetter, nieuwsgierig en leergierig. Ik zie het nieuwe en onbekende als uitdaging. Door mijn achtergrond en internationale ervaring weet ik dat ik me makkelijk en snel aan kan passen in veranderende omgeving en verschillende culturen. Samenwerking met jongere collega’s vormt geen probleem, dit vind ik juist leuk en uitdagend.
Mijn geestelijke en lichamelijke topvorm onderhoud ik door frequent bezoek aan de sportschool. Ik hou van humor (een dag niet gelachen is een dag niet geleefd ☺) en spontaniteit.

Een nieuwe uitdaging als Customer Support-, Technical Support-, Field Support- of Project Engineer, is iets waarnaar mijn voorkeur uitgaat. Mijn ervaring en mijn technische kennis kan ik goed gebruiken om uw klanten de best mogelijke service te geven.

Werkervaring

aug 2018 – apr 2020 Technical Support Desk Engineer

 Scan Coin / Suzohapp Netherlands

*2nd Level Support Engineer*

* Verantwoordelijk voor Geld wisselautomaten bij Casino’s en Money checker machines bij de Politie, FIOD, en Retail klanten
* 1e en 2e lijn Service Engineer voor klanten en service monteurs
* Analyseren en oplossen van technische problemen (HW/SW)
* Uitvoeren van hardware aanpassingen en software updates
* Support leveren telefonisch en op locatie

nov 2017 – jul 2018 Repair Coördinator

 Dyson B.V.

*Repair Engineer/Coördinator voor Dyson*

* Coördineren reparaties van Dyson producten
* Schrijven van Helpgidsen voor thuisklanten
* Bewaken van SLA en zorgen voor One Time repair
* Doorgeven van bugs en ontwerpfouten aan R/D afdeling in UK
* Documenteren van problemen in CRM systeem

2016 – 2017 Operational Support Engineer

 XCLNT BV

*Level 2 Technical support for XCLNT B.V.*

* 2e lijn support voor VoIP (Voice over IP) telephonie
* Technische issues/problemen onderzoeken en troubleshooten
* Klanten assisteren tijdens installatie en in dienst nemen van VoIP service
* Support verlenen op astand en op locatie bij de klant
* Troubleshoot handleiding schrijven voor de 1e lijn support (Helpdesk)
* Issues en RMA’s documenteren in CRM ticketing systeem

2014 – 2015 Technical Customer Support Tier 1

  *Sonos*

*Support geven voor Streaming Audio Systeem*

* Klanten ondersteunen bij problemen met Sonos wifi speakers
* Configureren van de routers bij de klant
* Advies geven over netwerk apparatuur
* Troubleshooting van complexe netwerkproblemen
* Klachten documenteren en mail sturen met oplossingen

2013 – 2014 Klanten Service Satelliet systeem

  *Canal Digitaal*

*Klanten helpen bij problemen met satelliet systeem*

* Telefonisch helpdesk voor problemen met Satelliet ontvangst
* Klanten helpen bij configureren en het richten van schotel installatie
* Advies geven over abonnementen
* Klachten documenteren

2011 – 2013 Internet Marketing Specialist

*(eigen bedrijf) Cross Web Media*

*Bedrijven helpen hun web presence te vergroten*

* Website optimaliseren voor de zoekmachines (Google, Bing, Yahoo)
* Website en Mobiele site bouwen
* Hosting, onderhoud en sitebeheer
* Online campagne voeren via Google Adwords en Facebook Ads
* Opzetten van e-commerce sites

1997 - 2010 Telecom Specialist, Consultant, Solution Engineer, Project Engineer

  *AT&T Nederland, AT&T International, Lucent Technologies,*

 *Alcatel-Lucent BV*

*Vervullen van verschillende Technische functies binnen Customer Support*

* Coördinator International Multi Vendor Support (AT&T & Ericsson)
* Senior Technical Support 5ESS (Digitale Telefooncentrale) EMEA
* Technical Consultant en Project Engineer voor Canarias Telecom op Gran Canaria, Spanje
* Consultant en Local Support Engineer voor PT Telkom in Jakarta, Indonesie
* Regional Field Support Engineer
* Telecom engineer

1992 – 1997 Senior Technical Support Engineer

  *AT&T Nederland*

*Vervullen van 2nd level Support en Lab test*

* 5ESS 2e lijn support
* Coordinator Software & Feature Application
* Advanced Troubleshooting
* Software & Feature test

1988 – 1992 Regional Field Support Engineer

  *AT&T Nederland*

*Vervullen van 2e lijn support voor Klanten in West Europa*

* 5ESS support
* Waakdienst 24/7

Overige ervaringen

2009 – 2016 Diensten aanbieden aan Particulieren via Marktplaats

*(eigen bedrijf)* Particulieren helpen bij:

* + - * Internet (Router/Modem/Netwerk) problemen
			* Computer problemen (HW/SW)
			* Operating System (Windows / OSX) problemen
			* Kabel/Satelliet problemen (SetTopBox/Decoder/Schotel)
			* ADSL problemen
			* Multimedia (Audio/Video) prolemen
			* Aankoop Elektronica (TV/Video/Hifi/Gadgets)

Opleidingen

1982 - 1987: HTS Elektrotechniek

 HTS Eindhoven (nu Fontys Hogeschool)

 *Studierichting Electrotechniek met Telecom specialisme*

1978 - 1981: HAVO

 RSG Tiel

Nevenactiviteiten

2008 - 2013 PC’s bouwen en inrichten (Windows XP/Vista/7, MS Office 2007/2010)

 Netwerk aanleggen bij kleine bedrijven

2009 – 2016 Particulieren helpen met allerlei problemen op gebied van: Computer, Internet,

 Kabel of Satelliet Televisie, Audio/Video, of Electronica (mobiel/tablet/gadgets).

Cursussen en overige opleidingen

2016 Diploma in Social Media by Shaw Academy

2012 Social Media Marketing with Facebook & Twitter

2011 Mobile Marketing 2011

 How To Use Social Media for Your Business

2010 ITIL Foundation v3 Overview (online training)

2009 Basis ADSL Troubleshooting bij Unamic Amersfoort

 Windows Server 2008 Network Infrastructure (online) Training

2006 IMS & Voip Basic and Advanced Course

2005 How To Communicate With Customer

Technische vaardigheden

* Telefonie: 5ESS, Ericsson AXE/AXD, Voip, GSM
* Operating System: Windows 7/Vista/XP/NT, Linux, Unix, OS-X, iOS
* MS Office 2003/2007/2010
* HTML, CSS, PHP, SQL, Java, Wordpress
* Domain Transfer en Beheer, DNS, Nameservers
* Streaming, Netwerk en IP techniek

Interesses en aanvullende informatie

* Interesses: Internet, Gadgets, Computer, Multimedia, Home Electronics
* Hobby’s: Sporten (Fitness), Films, Muziek