



Stefan Emmerik
Curriculum Vitae

PERSONALIA

Adres	Renkumlaan 139
Postcode en woonplaats	5035 EC Tilburg
Telefoon mobiel	06 82 55 12 11
E-mail adres	stefanemmerik1986@gmail.com
LinkedIn:	https://www.linkedin.com/in/stefanemmerik
Geboortedatum + -plaats	20 juli 1986 te Goirle

PERSOONSPROFIEL

Ik ben een ervaren helpdeskmedewerker die in staat is om onder hoge werkdruk goede prestaties te leveren. Ik heb een klantgerichte houding en door mijn inlevingsvermogen en communicatieve vaardigheden bied ik de juiste oplossing voor mijn klanten. Ik werk graag in een team en lever een bijdrage aan een goede sfeer. Een goede samenwerking, met de benodigde resultaten, staat in mijn visie voorop.

COMPETENTIES

Accuraat	■ ■ ■ ■ □	Representatief	■ ■ ■ ■ ■
Flexibel	■ ■ ■ ■ □	Communicatief	■ ■ ■ ■ ■
Leergierig	■ ■ ■ ■ □	Nederlands	■ ■ ■ ■ ■
Klantgericht	■ ■ ■ ■ ■	Engels	■ ■ ■ ■ □

WERKERVARING

- **Functie:** 1^e lijns Servicedesk Medewerker
Periode: 9 augustus 2021 - heden
Locatie: IT-Workz te Etten-Leur

IT-WORKZ.NL
Leren, verbinden, innoveren

Werkzaamheden:

- Aannemen, registreren en oplossen van telefonische meldingen/storingen van klanten
- Eventueel geregistreerde tickets doorverwijzen aan (tweedelijns) collega's
- Verantwoordelijkheid voor de juiste afwikkeling van meldingen en storingen
- Collega's en klanten adviseren/ondersteunen

Als strategische Educational Technology partner verzorgt IT-Workz elk aspect van automatisering en informatisering voor onderwijsinstellingen. IT-Workz is ontstaan vanuit het onderwijs. Met de unieke combinatie van IT-expertise en kennis van het onderwijs, vertaalt IT-Workz maatschappelijke en technologische ontwikkelingen naar praktische onderwijsoplossingen. Oplossingen die bijdragen aan onderwijsvernieuwing en de kwaliteit en duurzaamheid van het onderwijs.

WERKERVARING

- **Functie:** Medewerker Customer Support
Periode: 1 januari 2019 – 30 juni 2021
Locatie: Hosting2GO te Tilburg



Werkzaamheden:

- Support aan gebruikers via tickets, e-mails, social media en telefoon
- Registreren van vragen en storingsen, analyseren en oplossen
- Tickets doorverwijzen aan (tweedelijns) collega's
- Verantwoordelijkheid voor de juiste afwikkeling van meldingen en storingsen
- Vertalen van klantmeldingen naar mooie technische oplossingen
- Adviseren van klanten en collega's

Hosting2GO levert shared webhosting aan particulieren en ondernemers. Voor ruim 120.000 klanten wilt Hosting2GO niet alleen een platform voor hun hostingoplossingen bieden, maar is het een echte kennispartner en staat het de klanten bij met raad en daad. Hosting2GO bestaat 15 jaar en het team bestaat uit 15 enthousiaste en ondernemende medewerkers.

- **Functie:** Servicedeskmedewerker
Periode: 1 november 2016 – 31 december 2018
Locatie: Equalit te Oosterhout



Werkzaamheden:

- (Telefonische-) support aan gebruikers (in- en extern)
- Correcte en snelle registratie en afhandeling van incidenten, storingsen, vragen en verzoeken in een geautomatiseerd systeem
- Tickets doorverwijzen naar de 2^e lijns support

Equalit is in 2007 als Shared Service Center ICT door de gemeente Oosterhout opgericht. Bij Equalit zijn ongeveer 70 mensen werkzaam. Een 9-tal gemeenten, de organisatie sociale werkvoorziening !Go en de Omgevingsdienst Midden en West-Brabant hebben hun ICT bij Equalit ondergebracht. Er worden ongeveer 2200 werkplekken ondersteund. Equalit heeft de ambitie om voor de deelnemende organisaties het kenniscentrum binnen het brede vakgebied ICT te zijn.

- **Functie:** Helpdeskmedewerker
Periode: 1 mei 2013 - 1 mei 2016
Locatie: Avans Hogeschool te 's-Hertogenbosch



Werkzaamheden:

- Het registreren en oplossen van storingsen
- Het helpen van studenten en medewerkers, zowel eerste als tweede lijns (front & back office)
- Het klaarzetten van ICT apparatuur voor evenementen
- Het registreren, bijwerken en afsluiten van calls in Clientèle ITSM
- Het beheren van mobiele devices met de beheertool Airwatch
- Het schrijven van handleidingen/procedures voor zowel collega's als klanten

Avans Hogeschool verzorgt met >2.600 medewerkers onderwijs voor >28.000 studenten op 9 verschillende locaties in Breda, Tilburg en 's-Hertogenbosch.

STAGES

- **Functie:** Stagiaire ICT
Periode: 2012
Locatie: Jacob-Roelandslyceum te Boxtel



Omschrijving:

- In 2012 heb ik een half jaar stage gelopen bij het Jacob-Roelandslyceum te Boxtel. Daar heb ik met het Systeembeheer veel ervaring opgedaan door de medewerkers en de leerlingen van het Jacob-Roelandslyceum te helpen met ICT gerelateerde problemen.

- **Functie:** Stagiaire ICT
Periode: 2010 en 2011
Locatie: TrueCom B.V. te Boxtel



Omschrijving:

- In 2010 en 2011 heb ik een half jaar stage gelopen bij TrueCom B.V. te Boxtel.

TrueCom B.V. is gespecialiseerd in draadloze technologie.

- **Functie:** Stagiaire ICT
Periode: 2004 en 2005
Locatie: 2College in Tilburg en omstreken



Omschrijving:

- In 2004 en 2005 heb ik een half jaar stage gelopen als Systeembeheerder binnen zeven verschillende locaties van 2College in Tilburg en omstreken.

CURSUSSEN / OPLEIDINGEN

Cursussen

Periode	Cursus	Werkgever	Certificaat
Januari 2021	Herhaling Bedrijfshulpverlener (BHV)	Hosting2GO	✓
Januari 2020	Bedrijfshulpverlener (BHV)	Hosting2GO	✓
November 2018	Eigentijds en Servicegericht Corresponderen	Equalit	✓
November 2018	Betere Gesprekken Voeren	Equalit	✓
September 2018	Mobiele apparatuur	Equalit	✓
Juni 2018	Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	Equalit	✓
Juni 2018	Het nieuwe werken	Equalit	✓
Maart 2018	ITIL Foundation (2011)	Equalit	✓
December 2015	Professionele communicatie via e-mail	Avans Hogeschool	✓
Oktober 2015	IPv6 Fundamentals	Avans Hogeschool	✓

Opleidingen

Periode	Opleiding	Niveau	Opleidingsinstituut	Diploma
2010-2013	ICT Beheerder	MBO - Niveau 4	Koning Willem I College 's-Hertogenbosch	✓
2006-2009	ICT Beheerder	MBO - Niveau 4	ROC College Economie Tilburg	x*
2003-2006	Medewerker Beheer ICT	MBO - Niveau 3	ROC College Economie Tilburg	✓
1999-2003	Middelbaar Onderwijs	VMBO - TL	St. Jozef Mavo Tilburg	✓

* De gedoeerde leerstof bij het ROC College Economie te Tilburg sloot niet helemaal aan bij mijn verwachtingen. Ik ben vervolgens op zoek gegaan naar een meer bij mij passende opleiding en heb deze gevonden bij het Koning Willem I College te 's-Hertogenbosch.

AUTOMATISERINGSKENNIS

Ik heb ruime ervaring in software zoals o.a. alle Windows besturingssystemen (incl. de nieuwe Windows 10) en het Microsoft Office pakket met Word, Excel, PowerPoint, Visio & Outlook. Verder heb ik ruime ervaring met mobiele telefoons/tablets (Android/iOS) en heb ik met de volgende ticketsystemen gewerkt:

- AssystWeb/AssystNet (Equalit)
- Clientele ITSM (Avans Hogeschool)
- Topdesk (Koning Willem I College)
- Ad Diction (custom made Hosting2GO)

Ook ben ik handig in het assembleren van computers en het aansluiten van randapparatuur.

HOBBY'S

- Vrienden/familie helpen met ICT gerelateerde problemen
- Films & TV series kijken (Bioscoop/Netflix)
- Bordspellen & spellen op de Nintendo Switch
- Zwemmen