# **DUNCAN**

**HOFMAKER**

## **PERSONALIA**

🏠

**Parelhofstraat 164**

**1025 KL Almere**

🕿

**06 123 456 78**

🖂

**Duncan.Hofmaker@mail.com**

🗓

**15-08-1990**

🌍

**Nederlandse**

## **EIGENSCHAPPEN**

|  |
| --- |
| Stressbestendig |
|  |
| Oplossingsgericht |
|  |
| Analytisch |
|  |
| Klantgericht |
|  |
|  |

## **TALEN**

|  |
| --- |
| Nederlands |
|  |
| Engels |
|  |
| Duits |
|  |

# OPLEIDINGEN

2004 - 2008 MBO COLLEGE

ICT-beheer niveau 4

Diploma behaald.

2000-2004MONFORT COLLEGE

VMBO-theoretische leerweg

Diploma behaald.

# WERKERVARING

2016-heden WEBIRUS HOSTING

Helpdeskmedewerker ICT

Webirus hosting is een Nederlandse webhostingbedrijf. Met tienduizenden klanten is een ambitieus en snelgroeiend bedrijf. Het bedrijf biedt naast registratie van domeinen en webhosting ook andere diensten zoals het licenseren van softwarepakketten aan particulieren.

Enkele taken van mij bij het bedrijf waren:

* Het beantwoorden van vragen van klanten middels e-mail, telefoon en live-chat.
* Het helpen opzetten van de hosting en domeinregistraties van klanten.
* Het verlenen van (technische) assistentie aan klanten bij het installeren van Wordpress, Joomla en dergelijke programma’s op hun website.
* Het bedenken van oplossingen bij problemen van klanten met betrekking tot onze producten en diensten. Allereerst zelfstandig en bij uitzonderlijke gevallen doorverwijzen naar gespecialiseerde collega’s.
* Algemene informatie verschaffen aan zowel potentiële klanten als bestaande klanten over onze producten en diensten.

2010-2014 MY SOLUTION ICT

Helpdeskmedewerker ICT

My Solution ICT is een nationaal en internationaal opererend B2B Nederlands bedrijf in de ICT-branche. Het bedrijf heeft de licentie om namens internationale software bedrijven producten en diensten te verkopen aan bedrijven, organisaties en (lokale) overheden in de Benelux.

Enkele taken van mij bij het bedrijf waren:

* Support verlenen aan klanten met betrekking tot de software oplossingen die klanten gebruiken die zij via My Solution ICT licenseren.
* Enkele voorbeelden van software waarover support verleend wordt via de helpdesk afdeling zijn; Microsoft Office, Windows Server 2008 en 2012, Windows 10, Microsoft Active Director, Citrix Director, Office 365, Oracle, Microsoft Azure AD, Microsoft Exchange.

**IT-KENNIS**

|  |
| --- |
| Microsoft Office |
|  |
| Photoscape |
|  |
| Eviews |
|  |
| Windows 10 |
|  |
| Microsoft Exchange |
|  |
| Microsoft Active Director |
|  |
| Microsoft Azure AD |
|  |
| Citrix Director |
|  |
| Windows Server 2008 |
|  |

**INTERESSES**

|  |
| --- |
| Bioscoop |
|  |
| Karaoke |
|  |
| Badminton |
|  |
| World of Warcraft |
|  |
|  |
|  |

# WERKERVARING (vervolg)

* Mijn specialisatie gebied op de helpdesk afdeling was op Microsoft producten zoals Microsoft Office, Windows 10, Office 365 en Microsoft Exchange.

2008-2010 GROWTRONICS IT

Helpdeskmedewerker Windows 10

Growtronics IT is een ICT-bedrijf gespecialiseerd in de licensering van software pakketten aan bedrijven in het MKB. Het bedrijf opereert vanuit Almere en heeft klanten over het hele land.

Enkele taken van mij bij het bedrijf waren:

* Oplossen van problemen van gebruikers met betrekking tot Microsoft Windows 10, Microsoft Office en Office 365.
* Ondersteuning via e-mail, telefoon en ook op locatie.
* Bewaken, analyseren en correct afhandelen van gerapporteerde problemen met betrekking tot de gelicenseerde producten.

2005-2008 HYLOHY TELECOM

Medewerker klantenservice

Hylohy is een budget mobiele telefonie maatschappij en dochteronderneming van KNP Telecom. Hylohy is in 2002 opgericht en na een explosieve groei in de jaren daarop overgenomen door KNP Telecom.

Gedurende mijn studententijd heb ik 24 uur per week, voornamelijk in de avonden en in de weekenden, gewerkt bij het bedrijf als medewerker klantenservice

Enkele taken van mij bij het bedrijf waren:

* Het afhandelen van klachten van klanten met betrekking tot hun mobiele abonnement.
* Het telefonisch afsluiten van abonnementen.
* Het aanbieden van aantrekkelijke voorstellen voor contractverlening.
* Ondersteuning via e-mail en telefonische gesprekken met klanten bij zaken met betrekking tot onze geleverde diensten.