

Curriculum Vitae

Navn Navnesen



IMØDEKOMMENDE KOMMUNIKATOR MED STÆRK IT FORSTÅELSE

Med mere end 10 års erfaring med brugersupport, heraf 5 års erfaring fra en Helpdesk, har jeg solidt kendskab til og erfaring med bred vifte af udfordringer forbundet med IT og teknik. I min nuværende stilling har jeg ansvar for brugersupport på COOPs' lokationer på Sjælland med 250–300 brugere, fordelt på lager, administration og direktion. Jeg befinder mig godt i rollen som den "hjælpende ånd", når teknikken driller og er ikke tilfreds, før jeg har gjort mit bedste for at løse et givent problem. Jeg trives med at løse opgaver selvstændigt, men finder også stor tilfredsstillelse i at fungere i et team, hvor samarbejde og dialog vægtes højt.

KERNEKOMPETENCER

Brugersupport: Indgående erfaring med at supportere brugere både telefonisk og on-site. Support til kolleger på lager, i administration og direktion.

Teknik: Mange års erfaring med fejlsøgning/fejlretning på HW som pc, printere, kopimaskiner, trådløse routere, mobiltelefoner, AV udstyr mv.

ERHVERVSERFARING

2003 -

On-site tekniker COOP a/s

Ansvarsområder:

- Brugersupport (telefonisk og on-site) på MS Office, Outlook, Novell GroupWise, BS2 (SDC97), Windows XP, Windows 7, netværksprint og lokalprint, Accespoints på lagerlokationer, konfiguration af trådløse netværk mv.
- Installation af PC'er, printere, trådløse netværk mv.
- Fejlsøgning på udstyr, herunder kontakt til producenter og leverandører
- Support på AV-udstyr, storskærme, projektorer mv.
- Erfaring med brug af Peregrine og ServiceNow til opgavestyring
- Indkøb af forbrugstoffer til printere

Resultater

- Medvirkede til succesfuld gennemførelse af udrulning af Outlook til erstatning for Novell GroupWise på ca. 900 arbejdspladser
- Medvirkede til implementering af Windows 7 på ca. 300 arbejdspladser. Denne øvelse medførte en klar forbedring af driftsstabiliteten på arbejdsstationer i forhold til det tidligere styresystem, Windows XP.

1998 – 2003

It-brugersupporter hos Top Danmark A/S

Ansvarsområder:

- Helpdesk/brugersupport på MS-Office, Notes, PC3270, Windows NT/2000, netværksprint og lokal print. Som helpdeskværktøj har jeg brugt Servicecenter
- Installation af PC'er, printere, netværksudstyr mv.
- Brugeradministration

Curriculum Vitae, **Johan Møller-Nielsen**

- Indkøb af printere, registrering af udstyr (logistik), vedligeholdelse og fejlmelding af printere og PC'er.

Resultater

- Medvirkede, sammen med afdelingen i øvrigt, til et løft brugernes tilfredshed med it-supporten.

1987 – 1998

It-brugersupporter hos Københavns skatteforvaltning

Ansvarsområder:

- Brugersupport telefonisk og on-site på 3270-terminaler og PC'er og printere
- Support på Windows NT og MS-Office
- Ansvar for indkøb af papir og forbrugsstoffer til printere
- Fejlmelding af printere
- Logistik på PC'er og printere
- Undervisning af brugere (Assistent Regneark)

KENDSKAB TIL / VIDEN OM

- TCP/IP, TokenRing og Ethernet
- Telefonadministration og IP-telefoni
- Trådløse netværk
- Mobiltelefoni
- Active Directory
- MS-Office, Windows XP, Windows 7
- Software central samt SCCM

UDDANNELSE

- Udlært kontorassistent i 1986, Danica Pension
- Internt kursus i undervisningsteknik i 1987
- TCP/IP I (hos IDG), august 1998
- OS/2 Warp Server administration (IBM), november 1998
- Windows NTm4.0 (IDG), december 1998

SPROGKUNDSKABER

Dansk: Modersmål
Engelsk: Taler og skriver på forhandlingsniveau
Tysk: Forstår
Svensk: Forstår
Norsk: Forstår

FRITID

Jeg bruger min fritid på mine børn og min familie, min have, og lejlighedsvis en tur til Put'n take søen. Og så bruger jeg en del tid på løbetræning og gerne også en tur til min lokale svømmehal.

KØREKORT

B