

Joeri Pungi

IT On-site support Analyst bij Danone

✉ joeripdrc@gmail.com

📍 Netherlands

🌐 <https://www.linkedin.com/in/joeri-pungi-680b9a101>

Over mezelf

Ik ben een enthousiaste en gestructureerde professional die goed omgaat met stress en graag de handen uit de mouwen steekt. Dankzij mijn resultaatgerichte instelling haal ik het beste uit mezelf. Ik vind het belangrijk om mezelf te blijven ontwikkelen en werk graag in een positieve sfeer. Een open en uitdagende omgeving is waar ik het beste tot mijn recht kom.

Werkervaring

IT On-site support Analyst

Danone

📅 03-2023 - Huidig 📍 Amsterdam, Noord-Holland, Nederland

Werkzaamheden:

- Behandelen van tweedelijns supporttickets.
- Bijhouden en actualiseren van de Configuration Management Database (CMDB) in ServiceNow.
- Installeren en uitgeven van laptops en iPhones aan medewerkers.
- Verzorgen van onboarding voor nieuwe medewerkers.
- Fungeren als aanspreekpunt op locatie voor zaken rondom telefoonlease.
- Beheren van apparaten via Mobile Device Management (Microsoft Endpoint Manager).
- Aanmaken van telefoonnummers via het Vodafone-portaal.

ICT-servicedesk

Woonzorggroep Samen

📅 11-2022 - 01-2023 📍 Schagen, Noord-Holland, Nederland

- Het registreren en zelfstandig oplossen van eerstelijnsmeldingen.
- Het behandelen van eerstelijnsmeldingen en, indien nodig, escaleren naar de tweedelijns ondersteuning.
- Het registreren, installeren en gebruiksklaar maken van hardware voor de medewerker waarvoor deze is aangevraagd.

ICT-medewerker

DVOM(Openbare ministerie)

📅 09-2021 - 10-2022 📍 Utrecht, Nederland

- Het registreren en zelfstandig oplossen van eerstelijnsmeldingen.
- Het behandelen van eerstelijnsmeldingen en, indien nodig, doorzetten naar de tweedelijns ondersteuning.
- Het routeren en opvolgen van meldingen richting ketenpartners, zoals politie, justitie en de rechtspraak.

Vaardigheden

Expertises

IT-servicebeheer		Teamwork
iOS	Windows 10	Windows 11
Klantenondersteuning		Office 365

Certificaten

Microsoft Certified: Azure Basiskennis

Microsoft 📅 2025

Microsoft 365 Certified: Fundamentals

Microsoft 📅 2025

ITIL® Foundation

PeopleCert 📅 2022

ICT-medewerker

Partou kinderopvang

📅 03-2021 - 09-2021 📍 Vianen, Utrecht, Nederland

Werkzaamheden:

- Verlenen van eerstelijns support aan eindgebruikers.
- Aannemen, registreren, analyseren en oplossen van incidenten; indien nodig doorzetten naar de juiste oplosgroep.
- Verwerken van binnenkomende e-mails en telefoongesprekken in TOPdesk.
- Opschonen en gebruiksklaar maken van iPads voor medewerkers.
- Controleren en testen van thin clients op functionaliteit.

Migratie medewerker

SSC DeSom, Shared service center voor West Friesland

📅 01-2020 - 02-2021 📍 wognum

Werkzaamheden:

- Uitvoeren van Mobile Device Management (MDM) op locatie.
- Uitleveren van mobiele telefoons in het kader van de migratie, inclusief ondersteuning bij vragen of problemen van medewerkers.
- Ondersteuning bij het migreren van e-mail op zowel werkplekken als mobiele apparaten.
- Inrichten en gebruiksklaar maken van werkplekken met nieuwe thin clients.

ICT-medewerker

Omring

📅 07-2018 - 08-2019

📍 Hoorn, Provincie Noord-Holland, Nederland

Samenvatting van Werkzaamheden

- Vernieuwing van netwerk infrastructuur en migratie van werkstations naar een nieuwe IT-omgeving bij Omring-vestigingen.
- Onsite ondersteuning en afhandeling van meldingen voortkomend uit projectactiviteiten.
- Configuratie en uitgifte van iPhones, iPads en Surfaces, inclusief updates, software-installatie en instellen van apparaatbeheer (MDM).
- Beantwoorden van helpdesktelefoontjes en verwerken van meldingen in TOPdesk.
- Installatie van volledige werkplekken op het hoofdkantoor en externe locaties.
- Gebruik van diverse systemen en tools zoals Windows 10, Office 365, Active Directory, Citrix, TOPdesk en Meraki.

ICT-medewerker

HappyCustomers - Detachering

📅 07-2018 - Huidig

ICT-helpdesk

Wilgaerden

📅 02-2018 - 07-2018

📍 Hoorn, Provincie Noord-Holland, Nederland

Werkzaamheden:

- Installatie van de nieuwe cliëntregistratie-applicatie op iPads voor extramurale zorg bij Wilgaerden.
- Registreren en zelfstandig oplossen van eerstelijnsmeldingen.
- Uitvoeren van diverse Onsite Support-taken op locatie.

Opleiding

MBO 4 ICT- en mediabeheer

ROC Horizon College, Utrecht

📅 01-2016 - 01-2017

