

Curriculum Vitae

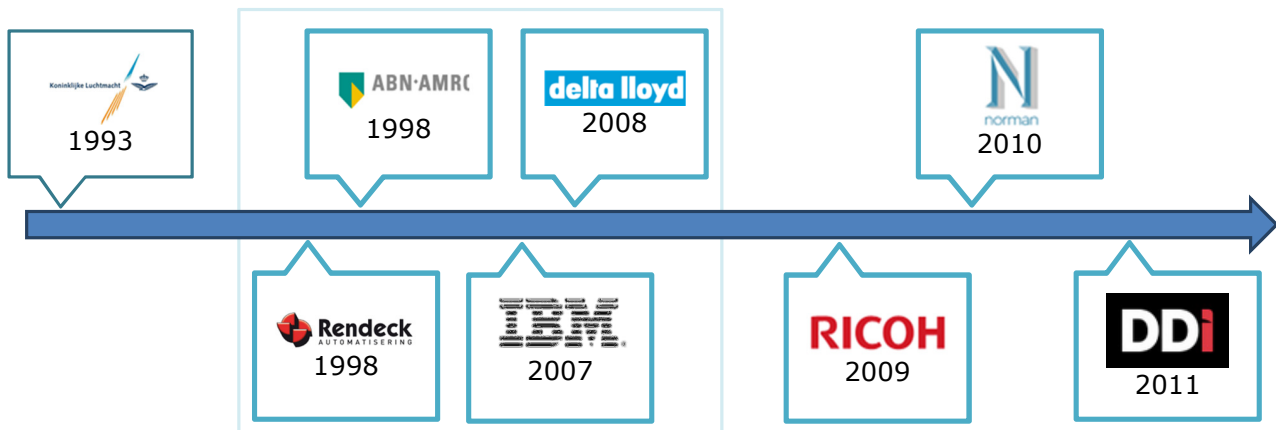
Persoonlijke gegevens

Voornamen: Robin Hermanus Petrus
Achternaam: Dielemans
Geboortedatum: 30 april 1970
Geboorteplaats: Haarlem
Geslacht: Man
Nationaliteit: Nederlandse
Adres: Lijsterstraat 1
Postcode: 2025VA
Woonplaats: Haarlem
Telefoon thuis: 023-5427229
Mobiel: 06-55133095
Email: r.dielemans@chello.nl
Bijzonderheden: in bezit van rijbewijs B

Online CV: <http://www.edesign35.nl/cv>
LinkedIn: <http://www.linkedin.com/in/edesign35>
Twitter: <http://twitter.com/edesign35>



Werkervaring





DDi Information Automation Engineers

Functie: **Coördinator Servicedesk / Accountmanager** (van 1-9-2011 tot heden)

In deze functie was ik verantwoordelijk voor coördineren van in 1^e /2^e lijns support. Aansturen van 3^e lijn (ontwikkeling). Accountmanagement, meest gericht op keyaccounts. Business development.



Norman Data Defense Systems B.V.

Functie: **Support Medewerker** (van 01-08-2010 t/m 31-07-2011)

Hoofd taken in deze functie waren 1^e/2^e lijns ondersteuning behandelen van gebruikersvragen voor zowel het zakelijke- als het consumentenpakket. Escaleren van incidenten naar de ontwikkelaars.



Ricoh Nederland B.V

Functie: **System Engineer.** (van 01-05-2009 t/m 30-04-2010)

Taken 1^e analyse en escaleren naar 2^e lijn. 2^e lijn: Onderzoeken van storingen en bedenken van workarounds /oplossingen zo nodig escaleren naar 3^e lijn. Planning van specialisten, voortgangbewaking en rapporteren.



Rendeck Automatisering B.V. (voor 2004: CTG Computer Task Group)

Functie: **Diverse functies (detachering)** (Vanaf 1998 tot 2009)

Via deze werkgever ben ik gedetacheerd geweest in verschillende functies in korte en lange projecten. ICT ondersteuning bij de Politie Academie. O.a. patchen, installeren computers op een school. Voorbeelden van grotere projecten zijn:



Delta Lloyd (afd. java cc)

Functie: **XML ontwikkelaar** (04-2008 t/m 09-2008)

Functie: Het vervaardigen van outputdocumenten met XML en Velocity script. Functioneel ontwerp reviewen, check op taalfouten, testen en bouwen van invoerscherm. Ontwerpfouten doorgeven aan analist.



IBM Nederland (i.o.v. ABNAmro)

Functie: **WorkOrder Manager (Gatekeeper)** (Van 05-2007 t/m 05-2008)

De Workorder Manager en gatekeeper ondersteunen en faciliteren van projectmanagement. Afsplitsen van workorders en vastleggen in een project management tool. Procesbewaking en escalaties begeleiden.



IBM Nederland (i.o.v. ABNAmro)

Functie: **Transitie/Training medewerker** (Van 01-2007 t/m 04-2007)

ABNAmro geeft IBM opdracht Servicedesk te outsourcen. Op afstand trainen, inwerken en ondersteunen van medewerkers in ZuidAfrika. Uitleg geven over het call/incident proces.



ABN Amro

Functie: **(1^e en 2^e lijns) Supportmedewerker Mainframe** (Van 01-1998 t/m 04-2007)

Mede verantwoordelijk voor het succesvol doorstarten in de pilot periode. Functie: 1e en 2e lijns support ondersteuning, vastleggen, oplossen en rapporteren van verstoringen in de Mainframe test en ontwikkelomgevingen.



Koninklijke Luchtmacht

Functie: **Medewerker CIS (Communicatie- en informatiesystemen)** Van 01-1993 tot 01-1998

In deze functie was ik telexist Luchtverkeers beveiliging op de vliegbasis Soesterberg. Vier jaar bijgetekend bij de koninklijke Luchtmacht Staf (KLS) in Den Haag als medewerker CIS (communicatie en informatie systemen) werkzaam.

Opleidingen en trainingen

2014-2015	Training Sandler methodiek - <i>Intern gegeven.</i>
8-2009	Training Raving Fans - <i>Intern gegeven.</i>
5-2009	Training Easy Archive Enterprise.i /Capture software - <i>Intern gegeven</i>
15-12-2008	Masterclass PHP - <i>Eduvision.</i>
05-08-2008	Javascript Basis - <i>Computrain</i>
07-08-2007	Javascript Browser-servercommunicatie (AJAX) - <i>Computrain</i>
05-02-2007	PHP – introductie - <i>Computrain</i>
05-2004	training Communiceren - <i>ittask</i>
2003	eGain Knowledge management
24-03-2000	Windows Excel97 voor gevorderde - <i>Twice IT training</i>
1999	ITIL Foundations

Afgeronde vooropleidingen:

- MTS (IJmond college) richting Computertechniek (1992)
- Grafische school (c/d niveau) (1987)

PC-vaardigheden en/of bekend en gewerkt met:

Bekend met de volgende software:

- DDi software o.a.: iFile, iFileFactuur, iCapture, CaptureServer, ANVA/Dis, 2.x en 3.x MenuScan
- Norman antivirus software o.a.: NVC, NSSuite, Norman endpoint protection
- Microsoft CRM
- Easy software gebruikt bij Ricoh o.a.: Archive Enterprise, Easy Capture, ELC (Easy logistics center, Portalmanager, webinterface, XMLServer)
- WebEx, TeamViewer, Remote Desktop Services
- BMC Service Desk Express (Support Magic)
- Crystal Reports, AFAS, Peregrine ServiceCenter
- Mail programma's: Lotes Notes, Outlook, Thunderbird
- MS Office o.a.: Word, Excel, PowerPoint etc.
- Adobe software o.a.: Photoshop, Adobe Premiere Pro, Adobe audition
- WAMP (Apache, MySQL, PHP5)
- Mainframe: DB2, IMS, CVS
- codeEditors o.a.: Notepad, Crimson, Eclipse, CodeLobster, XMLspy
- Browsers o.a.: Internet Explorer, Firefox, Opera, Safari, Google Chrome
- Swish2, SwishMax (om FLASH apps te maken)
- Bekend met Google Adwords, Google AdSense.
- Bekend met de Ecommerce programma's van o.a: Tradetracker, Tradedoubler en Daisycon.

Bekend/gewerkt met talen:

- Basic, Ansi c
- Turbo Pascal
- HTML/DHTML/XHTML
- CSS
- Javascript (basis)
- XML (feeds/rss) / AJAX (basis)
- Velocity script (scripttaal bedacht door apache group)
- PHP 5 (master)(OOP), MySQL, Smarty template system

Gewerkt op platformen:

- DOS
- MS Windows 3.x/95/98/NT/2000/XP/Vista/7/8
- MS Windows server 2003/2008
- MVS, OS/390 (Z/OS), Unix, Java omgeving

Bekend met Methoden en/of gebruikte technieken

- Sandler, ITIL Essentials, DSDM, W3C standaarden, UML

Interesses en hobby:

Muziek maken, drummen in een band.

Licht en geluid verzorgen bij optreden van band van vrienden.

Audio/videobewerking.

Zelf websites bouwen, website beheer voor vrienden en kennissen:

<http://www.klussenbedrijfschuurmans.nl>

<http://www.bedandbreakfast-groenekan.nl>

Maken van (flash) animaties:

O.a.: Logo studie voor klosTV:

<http://www.edesign35.nl/klostv/>



Meegewerkt aan een dvd productie door computer animaties te maken voor mensen met een auditieve of visuele beperking en voor mensen met een matige of ernstige verstandelijke beperking. Deze producties zijn bij Klos-TV bekend onder de naam Fenomena 1 & 2.