



## Curriculum Vitae

*Naam* : B.J.C.J. Kielman (Berry)  
*Geslacht* : Man  
*Burgerlijke staat* : Ongehuwd  
*Adres* : Klaverbeemd 2  
*Postcode* : 4844RJ  
*Woonplaats* : Terheijden  
*Telefoon* : 06-43873873, 076-8888387  
*Email* : [berry.kielman@casema.nl](mailto:berry.kielman@casema.nl)

### Samenvatting en persoonskenmerken

Ik ben een rustige persoonlijkheid die een natuurlijke senioriteit uitstraalt. Ik ben hierdoor in staat teamleden te coachen, motiveren en te stimuleren. Ik ben een nuchter persoon met een hands-on mentaliteit, die in staat is resultaten te behalen, niet allen voor mezelf, maar heel het team mee te laten delen in het behaalde resultaat. Door deze instelling ben ik een makkelijke persoon in de omgang die soms wat rustig en bescheiden overkomt maar door deze instelling mensen mee krijg in de beweging die nodig is.

Ik heb ruime ervaring als teamleider, coördinator, incident manager, change management activiteiten, functioneel applicatie beheerder en heb verschillende migratietrajecten begeleid en gecoördineerd.

### Algemene Opleiding

- HAVO
- HTS Electronica (niet afgemaakt)
- HBO BI (studerend)

### Vaktechnische Opleiding

Allemaal met succes afgerond

- |   |      |
|---|------|
| • TSI Industriële electronica               | 1990 |
| • TSI Sterkstroom installatie               | 1993 |
| • Installatie workstations Windows '95/'98  | 1996 |
| • Microsoft Administering NT 4.0            | 1997 |
| • ITIL essentials & ITIL Problem Management | 1998 |
| • MCP NT-Workstation (Module MCSE)          | 2000 |
| • MCP NT-Server4.0 (Module MCSE)            | 2000 |
| • TSO-ISPF                                  | 2001 |
| • Middle Management                         | 2002 |
| • Prince2 Foundations                       | 2004 |

## Kennis besturingssystemen en applicaties

### Computer / Besturingssystemen

- PC / MS-DOS / MS-WINDOWS 3.11
- MS-WINDOWS 95 / 98 / ME / XP/Vista/7
- MS-WINDOWS NT 4.0 Server / Cliënt
- MS-WINDOWS NT 2000 (Advanced)Server / Cliënt
- MS-Windows Server 2003

### Software pakketten

- MS-Office t/m 2010
- MS-Frontpage
- Netscape
- MS-Internet Explorer
- ANDiS Runtime (MFSC-programma)
- Service Center (Peregrine)
- ITBis
- Asset Center (Peregrine)
- HP Servicedesk
- PeopleSoft
- Topdesk

## Hobby's

Motor, theatertechniek-licht en geluid-, lezen, schaken, alles mbt computers

## Werkervaring

- Oktober 2011 - Albert Schweitzer Ziekenhuis Dordrecht
- Heden Helpdesk medewerker
- Taken Algemene helpdesk werkzaamheden  
1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>-lijns incidentafhandeling  
Frontoffice installatie, werkplekbeheer (WinXP - SCCM)  
Onderhoud hardware pc's, netwerkinfra en randapparatuur  
Netwerk: Plaatsen, configureren, klein onderhoud aan MFP's, patchen  
Onderzoeken / uitzoeken van problemen met hard en software  
AD Windows 2008: User-, dir-, exchange-onderhoud  
Citrix: User-, dir-, exchange-onderhoud  
VMware: Dameware, Remote Desktop  
Apple/Mac: Gebruikersondersteuning, Email sync.  
SAP: accounts aanmaken, gebruikersondersteuning, printer-configuratie
- Juni 2010 - Diverse renovatieprojecten van kantoor- en winkelpanden
- Oktober 2011 Aanleg/onderhoud elektrische installaties, sterk- en zwakstroom  
Aanleg netwerkinfra

## Lichtontwerp

- Juni 2009 -  
Juni 2010      Retraire/Personal time ivm ziekte van mijn vrouw.
- Aug 2007 –  
Mei 2009      KPN, den Haag  
Functioneel applicatie beheerder  
Implementeren Changes en nieuwe releases ism leveranciers en klanten. Het doen van verbetervoorstellen in de processen Change management en Problem management. Het opstellen van rapportages op het gebied van incidenten, problems en changes. Beheer van systeem- en gebruikerstabellen, Controleren, verbeteren en uitvoeren van veranderingen op deze tabellen. Maken, controleren, uitvoeren van testscripts, stresstests. Controleren, rappoteren van/op veiligheidseisen en inbreuken hierop. Maken van planningen, gebruikershandleidingen, releasedocumenten, servicedeskhandleidingen, quick reference cards, beheershandleidingen  
Het oplossen van incidenten, problemen in samenwerking met verschillende afdelinggroepen, nationaal en internationaal.  
Opleiden en begeleiden super-users en Functioneel (applicatie) beheerders tbv outsourcen applicatie.
- Maart 2007 –  
Juli 2007      DHL, Maasvlakte  
Incident Manager  
Het monitoren van incidenten in samenwerking met verschillende afdelinggroepen, nationaal en internationaal. Het doen van verbetervoorstellen in de processen Incident-, Change- en Problem management. Het opstellen van een standaard Service Level Agreement voor de Helpdesk activiteiten.  
Het opstellen van rapportages op het gebied van incidenten, problems en changes. Het aansturen van de helpdesk medewerkers en (laten) opstellen van documentatie en werkinstructies. Het coördineren van verhuizing van helpdesk van de Maasvlakte naar Tilburg zodanig dat werkzaamheden en bereikbaarheid van de helpdesk ongestoord doorgang kunnen vinden.
- Aug.2006 –  
Maart 2007      Ministerie van Defensie, Militaire Inlichtingen en Veiligheidsdienst  
Incidentmanager  
Aansturen medewerkers Service Desk MIVD en 2<sup>e</sup> lijns afdelinggroepen  
Procesoptimalisatie proces Incidentmanagement  
Plannen en coördineren uitrol Windows XP binnen MIVD en IT organisatie MIVD  
Plannen en coördineren bezetting 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> lijns afdelinggroepen  
Opzetten rapportage structuur 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> lijns incidentmanagement
- Okt. 2005 –  
juli 2006      Defensie Telematica Organisatie, Service Desk Defensie  
Senior Incident afdelelaar  
Taken  
Coördinerende activiteiten tijdens uitrol Windows XP  
Inwerken en begeleiden nieuwe service desk medewerkers  
Opzetten en implementeren nieuwe rapportages met behulp van Excel

	Opzetten registratiedatabase voor verschillende klanten van de Servicedesk met behulp van MS Acces.
	Vraagbaak voor 1 <sup>e</sup> lijns incidentafhandelaren
	Procesbeschrijvingen en werkinstructies maken voor functioneel beheer van applicaties.
2004 – 2005	Ministerie van Defensie, Productgroep Informatievoorziening Koninklijke Landmacht
Functie/	Interim Hoofd Service Desk
Taken	Optimaliseren proces Incidentafhandeling Aansturen medewerkers Servicedesk Standaardiseren werkwijzen en procedures ten behoeve van samenvoeging met centrale functioneel beheer organisatie en overdracht service desk werkzaamheden aan Service Desk Defensie. Ontwerpen en verzorgen rapportages.
2003 - 2004	Defensie Telematica Organisatie, Service Desk Defensie
Functie	plv. Teamleider /Senior Incidentafhandelaar
Taken	Operationele leiding binnen het Cluster Hardware Support bij de Service Desk Defensie Begeleiden/aansturen Helpdeskmedewerkers met nieuwe procedures Opstellen en automatiseren van Rapportages Alle voorkomende taken binnen het Cluster Hardware Support Proces afstemming met leveranciers van Hardware
2002 - 2003	Defensie Telematica Organisatie, Helpdesk Maasland
Functie	Teamleider Clusters Koninklijke Marine en Hardware Support (2 <sup>e</sup> lijn afdeling Logistiek)
Taken	Reorganisatie 2 <sup>e</sup> lijn afdeling Logistiek ten behoeve van integratie met Centrale Helpdesk te Maasland Doorvoeren procesveranderingen Begeleiden/aansturen Helpdeskmedewerkers met nieuwe applicaties en processen Opstellen en automatiseren van Rapportages Opstellen en implementeren WebPages voor intern gebruik helpdesk
04-2001 - 2002	Defensie Telematica Organisatie
Functie	Teamleider ServiceDesk Den Haag /Senior Incidentafhandelaar
Taken	Reorganisatie Service Desk te Den Haag ten behoeve van integratie met Centrale Helpdesk te Maasland Afstemmen bestaande procedures en integreren en omvormen van processen in bestaande ITIL processtructuur van DTO Begeleiden/aansturen Helpdeskmedewerkers met nieuwe applicaties Alle voorkomende helpdesktaken Opstellen en automatiseren van Rapportages Opstellen en implementeren WebPages voor intern gebruik helpdesk
1999 - 04-2001	Phylax BV
Functie	Systeembeheerder
Taken	Onderhoud hardware als PC's, Servers en randapparatuur

Implementatie en onderhoud netwerken  
Onderzoeken / uitzoeken van problemen met hard- en software  
Kennisoverdracht MFSC aan Helpdesk MLD

1998-1999      Phylax BV  
Functie          Junior systeembeheerder  
Taken            Onderhoud hardware als PC's, Servers en randapparatuur  
                    Implementatie en onderhoud netwerken  
                    Onderzoeken / uitzoeken van problemen met hard en software

## Projecten bij Phylax

Project            • CCK- DTO  
Functie            \* Helpdesk medewerker  
Taken              - Algemene helpdesk werkzaamheden  
                      - 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup>-lijns incidentafhandeling  
                      - Frontoffice installatie  
                      - Verzorgen opleiding Helpdeskmedewerkers DTO  
                      - Configuratiebeheer

Project            • Hollandse Beton Groep  
Functie            \* Support medewerker  
Taken              - Netwerk support  
                      - Probleemafhandeling

1994- 1998      Expert Van Leest B.V.  
Functie            Coördinator magazijnautomatisering  
Taken              Pakket selectie  
                      Implementatie  
                      Applicatie beheer

Project            • TNO FEL  
Functie            \* Projectmedewerker ICT afdeling  
Taken              - Installatie Netscape Navigator suite  
                      - Gebruikers support

Project            • Moeijes transport  
Functie            \* Projectmedewerker  
Taken              - Installatie Windows'98 werkstations  
                      - Server installatie (NT 4.0)