

Curriculum Vitae - Nederlands

Personalia:

Naam: Anton Cornelis (Jeroen) de Bonte
Adres: Oregano 10
Postcode: 1705 RM
Woonplaats: Heerhugowaard
Eenmanszaak: IT-BM
KvK: 88440079
E-mail: info@it-bm.nl
Website: <https://www.it-bm.nl>
Rijbewijs: B
Geboortedatum: 13-05-1982
Nationaliteit: Nederlands
Taal: Nederlands, Engels
Telefoon: +31627329452
Functie: Freelancer (Azure Cloud / Active Directory / SME Identity, Migraties & Azure Solutions)
Regio: Noord-Holland, bij voorkeur Hybrid / Remote werk



Gecertificeerd:

- Microsoft Certified Trainer (2020 – 2024)
- Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate (2024)
- Azure Solutions Architect Expert (2024)
- Azure Virtual Desktop Specialist (2024)
- MCSE: Core Infrastructure (2019)
- MCSE: Cloud Platform & Infrastructure ('16 & '17) - Charter Member
- MCSE: Server 2012 Infrastructure
- SC-300 Microsoft Identity and Access Administrator
- 70-743 Upgrade MCSA 2012 to MCSA 2016
- AZ-305 Designing Microsoft Azure Infrastructure Solutions
- AZ-140 Configuring and Operating Microsoft Azure Virtual Desktop
- AZ-102 Azure Administrator
- 70-414 Implementing an Advanced Server Infrastructure
- 70-413 Designing and Implementing a Server Infrastructure
- 70-417 Upgrade MCSA 2008 to MCSA 2012
- 70-646 Upgrade MCTS 2008 to MCSA 2008
- 70-533 Implementing MS Azure Infrastructure Solutions
- 70-648: Upgrade MCSA 2003 to MCTS 2008
- 70-284: Implementing / Managing Exchange Server 2003
- 70-291 Implementing, Managing & Maintaining a Server 2003 Network Infrastructure
- 70-290 Managing and Maintaining a Server 2003 Environment
- 70-270 Installing, Configuring, and Administering Windows XP Professional
- 70-271 Supporting users and Troubleshooting a Windows XP OS
- 70-272 Supporting users and Troubleshooting Desktop applications on Windows XP
- VMWare VCP 510
- ITIL / Cisco CCNA Sem 1, 2, 3
- CompTIA A+ Core Hardware 220-301 / CompTIA A+ Core OS 220-302
- Aries Server+ Certified Technician / Dirksen PC-technicus - PCT-1A / ECDL

Afgeronde opleiding: MBO 4 – ICT Beheer – Nova College, Hoofddorp (2000 – 2004)

Met meer dan 20 jaar IT ervaring heb ik een brede passie opgebouwd voor technologie en klant-interactie. Ik krijg energie van mensen opleiden en klanten helpen met hun IT vraagstukken. Naast mijn beschikbare technische kennis ben ik kundig in diep-technische problemen uitleggen in begrijpelijke taal. Ik ga altijd een extra stap en geef 110% als ik mijn taken uitvoer.

Bedrijfswebsite: <https://it-bm.nl>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/jeroendebonte>

Credly: <https://www.credly.com/users/jeroen-de-bonte/badges>

Microsoft Certified Professional Transcript: <https://learn.microsoft.com/en-us/users/acjeroendebonte-4178/transcript/dw8mqt8rkoz62jp>

Vaardigheden

Soft-skills

- Het geven van workshops en training aangaande 'cutting-edge' technologie
- Sterk probleemoplossend en analytisch vermogen
- Managen van zowel technische als politieke escalaties
- Pragmatische aanpak
- Sterke verbaal en schriftelijke communicatievaardigheden
- Betrouwbaar
- De extra stap, doelgericht zonder de klantwensen uit het oog te verliezen

Technische vaardigheden

Subject Matter Expert:

- **Active Directory:**
 - o Replication (AD, DFS-R)
 - o Authentication (Kerberos / NTLM / Windows Hello for Business / SSO / Password-less)
 - o DNS
 - o Group Policies / Advanced Group Policy Management
 - o Domains & Trusts
 - o Forest Disaster Recovery
 - o Federation Services (AD FS)
 - o (Inter / Intra) Forest Migrations
- **Azure Active Directory (Entra ID):**
 - o Hybrid Connectivity (AADConnect, Device Authentication / Registration), Cloud Trust
 - o Backup Services
 - o PHS, PTA, Federation (AD FS)
 - o Azure MFA
 - o Conditional Access
 - o Windows Hello 4 Business
 - o Azure Application Proxy / Global Secure Access

Ervaren:

- Scripting: C# / PowerShell / Desired State Configuration
- DevOps: Azure Infrastructure as Code (Bicep / ARM JSON)
- Lift & Shift On-premises -> Azure Cloud
- Exchange Online migraties (Tenant naar Tenant)
- Azure Virtual Desktop / FSLogix / Remote Desktop Services
- Azure Site Recovery / Azure File Sync
- Azure Infrastructure as a Service
- Compute & Storage / Networking / Routing / VPN
- Office / Microsoft 365 / Exchange / Exchange Online
- PKI / Certificate Services / NDES / SCEP
- Intune / Mobile Endpoint Management / Modern Workplace
- Hyper-V / VMWare
- System Center Configuration Manager / WSUS / SUP
- Application Virtualization (App-V, MSIX)
- Unity3D / Blender

Werk ervaring en stages

Freelancer (SME) - JIO



Justitiële ICT Organisatie
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Justitiële ICT Organisatie

Februari 2023 – Huidig (2 jaar 5 maanden)

Freelance Subject Matter Expert met de volgende verantwoordelijkheden voor verschillende Justitiële Overheidsorganen, waaronder:

- Dienst Justitiële Inrichtingen
- Dienst Terugkeer & Vertrek
- Autoriteit Persoonsgegevens
- Autoriteit online Terroristisch en Kinderpornografisch Materiaal
- Raad voor de Kinderbescherming

Werkzaamheden / kennis / begeleiding t.a.v.:

- Ontvlechten van Active Directory
- Active Directory 'Hybrid' opzetten naar de Cloud voor de verschillende entiteiten
- DJI begeleiden in de transitie naar Azure Hybrid / Azure Cloud
- Als kennisbank / vraagbaak fungeren voor DJI medewerkers aangaande Active Directory / Azure Active Directory
- Infrastructure as Code / DevOps / Automation
- Azure Bouwstenen ontwikkelen
- Intune / Werkplek / AVD
- Enterprise Applications / AppProxy / Global Secure Access
- Exchange / Exchange Online
- M365 / DSC (Desired State Configuration)
- Azure Resource Management
- Landingzones / (Azure) naamgeving / Architectuur
- Project management
- Troubleshooting issues verschillende klant tenants

Senior Cloud Consultant - DTX



Dutch Technology eXperts

December 2021 – Januari 2023 (1 jaar 1 maand)

Als Senior IT Consultant bij DTX was ik verantwoordelijk voor verschillende migratie projecten voor middel tot grote eindklanten. DTX is een Microsoft Service Partner en werkt dus niet alleen op project basis, maar levert ook 'managed services' aan eindklanten. Tijdens mijn tijd bij DTX, heb ik meerdere on-premises omgevingen naar de Azure cloud gemigreerd, inclusief Exchange Online migraties. Ik was verantwoordelijk voor de architectuur, zowel in het ontwerp als uitvoeren / bouwen en tot op zekere hoogte, onderhoud.

Daarnaast voorzag ik mijn collega's van kennis op verschillende onderwerpen, hielp ze met het oplossen van problemen en onderzoeken van incidenten. Verder schreef ik diep-technische documentatie, maakte ik complexe scripts en werkte ik aan innovatie en onderzoek voor het verbeteren van de interne en klantgerichte oplossingen.

Cloud Architecture Consultant - Microsoft



Microsoft

Jul 2020 – December 2021 (1 jaar 6 maanden)

Tijdens deze periode, werden onze rollen binnen Microsoft getransformeerd van het vorige 'Premier Field Engineer' naar een nieuwe functie genaamd 'Customer Engineer'. De naam dekt de lading niet, maar qua werkzaamheden vergelijkbaar met mijn vorige rol. Echter, ditmaal moest de nadruk vooral liggen op 'ACR', Azure Customer Revenue, oftewel Azure Cloud Consumption. Tegenwoordig heet de rol 'Cloud Solution Architect' en ligt de focus voornamelijk op het ontwerpen van 'well-architected frameworks' voor de Cloud, met de nadruk op upsell & consumptie. Ik heb toen besloten om Microsoft te verlaten (net als veel van mijn technische collega's), omdat wij ingenieur zijn in hart en nieren en deze functie sloot niet meer aan op onze passie voor het vak.

Technical Consultant - Microsoft



Microsoft

Maart 2016 – Jul 2020 (4 jaar 5 maanden)

Tijdens deze periode was ik een Premier Field Engineer (Technical Consultant Secure Infrastructure & Identity) voor Microsoft Enterprise klanten. Als dusdanig ben ik onsite geweest bij veel van Microsoft's belangrijkste klanten in zowel Nederland, Duitsland, België en Luxemburg. Ik ging langs om diensten te leveren bij vele banken, universiteiten, scholen, ziekenhuizen, verzekeringsmaatschappijen, defensie, accountants, advocatenkantoren, luchtvaartmaatschappijen en zo voorts. Daarnaast kwam ik regelmatig bij (bijna) alle Nederlandse overheidsinstanties. Een aantal prominente klanten waar ik vaak diensten leverde waren de NATO (S.H.A.P.E.) in België, het hooggerechtshof (Joegoslavië tribunaal) in Nederland en het hooggerechtshof voor de Europese Unie in Luxemburg, Luchtverkeersleiding voor Europa (EuroControl in België) en de LVNL in Nederland, Loyens & Loeff, RaboBank, Nationale Nederlanden, ABN Amro, Volksbank, TU Delft, TU Eindhoven, Universiteit Nijmegen, KPMG, ASML, NXP Semiconductors, KPN en verschillende provincies en gemeentes. Dit zijn slechts enkele van de 100+ klanten waar ik diensten aan leverde. Daarnaast was ik een 'dedicated support engineer' voor Heineken in Amsterdam.

Mijn werk bestond uit het leveren van proactieve diensten zoals risk-assessments (bijv. healthchecks), het leveren van workshops & whiteboard sessies (bijv. aangaande migraties, Active Directory Disaster Recovery of andere (Azure) Active Directory gerelateerde onderwerpen) en om problemen op te lossen als ondersteuning voor een Support Engineer op een zgn. 'crit-sit' (priority A incident), danwel eigenaar van de case. Verder was onze functie deels 'politiek', dus niet enkel verantwoordelijk voor het managen van de techniek, maar ook om de klant te managen tijdens een dergelijke crit-sit welke vaak een enorme impact hadden op zowel bedrijf als personeel.

Mijn specialiteit omvatte de volgende onderwerpen: Azure Active Directory, Hybrid Configuration tussen Active Directory en Azure, Conditional Access, Multi-Factor Authentication, Window Hello for Business, Azure Application Proxy, Active Directory Federation Services, en uiteraard Active Directory (on-premises) op alle onderwerpen waar ik in mijn vorige rol als Premier Support Engineer ook verantwoordelijk voor was.

Premier Support Engineer - Microsoft



Microsoft

Jul 2014 – Maart 2016 (1 jaar 9 maanden)

Als Premier Support Engineer Directory Services bij Microsoft was ik onderdeel van een team bestaande uit ca. 20 collega's en leverden wij support aan onze Enterprise-level klanten binnen de Directory Services

specialisatie. De klanten waren allen banken, overheidsinstanties, verzekeringsmaatschappijen, beurshandelaren, accountants, universiteiten etc. Binnen het team was ik de enige support engineer in Nederland binnen het Active Directory specialisme, omdat mijn collega's allemaal gesitueerd waren in het buitenland (West-Europa), te weten Spanje, Portugal, Italië en Engeland.

Dat betekent dat ik verantwoordelijk was voor alle Active Directory support cases uit Nederland, België, Luxemburg en Ierland.

Deze complexe en hoog-technische vraagstukken werden behandeld door Microsoft Premier (2e lijn Enterprise support) voor de volgende onderwerpen:

Active Directory (Server 2003 – Server 2016), SYSVOL & AD Replication, Disaster Recovery, DFS-R / DFS-N, DNS, Group Policies, Advanced Group Policy Management, Domains & Trusts, FSMO specifieke vraagstukken, authenticatie (Kerberos, NTLM) en Active Directory Federation Services (AD FS).

Het werk varieerde van probleem/incidentoplossing (inclusief het helpen en signaleren van bugs / meewerken aan hotfixes) tot adviserend (gedetailleerde uitwerking van specifieke vraagstukken) en vereisten de allerhoogste expertise en consistentie, waarbij een perfecte case-wellness en punctualiteit centraal stonden. Dit zijn KPI's die binnen Microsoft zeer streng worden beoordeeld.

Daarnaast assisteerden wij onze Premier Field Engineers als zij onsite waren bij klanten en hulp nodig hadden bij hun workshops of break/fix scenario's.

Een aantal onderwerpen waar ik support op leverde:

- Account lockouts
- Active Directory backup, restore, or disaster recovery
- Active Directory domain or forest functional level updates
- Active Directory Federation Services
- Active Directory replication
- Active Directory Schema & update failure or conflict
- Active Directory topology (sites, subnets, and connection objects)
- DCPromo and the installation of domain controllers
- Forests and Domain Trusts
- Domain controller scalability or performance (including LDAP)
- Domain join issues
- File Replication Technologies (FRS and DFSR)
- Group Policy management (GPMC or AGPM)
- Kerberos / NTLM Authentication
- Linger Objects
- LSASS
- MaxConcurrentAPI
- NETLOGON
- Permissions, access control, and auditing
- Secure Channel
- Security Auditing
- Security filtering and item-level targeting
- Slow Boot, Slow Logon (Xperf / WPA tracing / Stackwalking)
- Sysvol access or replication issues
- TokenSize
- User, computer, group, and object management
- USN Rollback
- Windows XP, 7, 8, 10
- Windows Server 2003, 2008 / R2, 2012 / R2

System Administrator – Tele2



Tele2

Feb 2010 – Jun 2014 (4 jaar 5 maanden)

Na de fusie tussen Tele2 en BBned, heb ik de migratie van BBned Office automation vlot getrokken richting het nieuwe gebouw van Tele2, te Diemen. Daar ik als enige ben mee gemigreerd vanuit het originele BBned team, viel al het beheer van de BBned omgeving onder mijn verantwoordelijkheid, variërend van applicaties, tot gebruikers accounts, mail omgevingen, VMWare clusters, server beheer en verscheidene OTAP-omgevingen.

Na mijn start bij Tele2, heb ik mij gericht op de implementatie van de VoiP PABX, zodat de support afdelingen beschikbaar waren voor klanten via de (oude) BBned telefoonnummers binnen Tele2 en het creëren van de connecties voor de werkstations. Aangezien de BBned omgeving in stand gehouden moest worden en alle werkstations gebruik maakte van de BBned DHCP en AD oplossingen, bracht dit een bijkomend probleem m.b.t. een overlappende IP-space tussen BBned en Tele2.

Gescheiden door VLAN's, heb ik een oplossing bedacht om zowel BBned als Tele2 oplossingen met elkaar te kunnen laten communiceren. Het omnummeren van IP adressen was op dat moment geen optie door tijdsgebrek, hard-coded IP adressen in verschillende systemen, geen duidelijke informatie over de netwerksegmenten de daarvoor verantwoordelijke afdelingen, etc.

Zodoende heb ik dit als volgt opgezet; Nadat de netwerk afdeling van Tele2 een NAT oplossing heeft gemaakt voor de BBned IP space, heb ik een forest trust opgezet tussen de 2 domeinen, zodat we bij elkaars data konden. Daar we nog steeds ~50 BBned native applicaties hadden, inclus servers met overlappende IP-spaces, heb ik een RemoteApp farm opgezet, welke bij beide netwerken kon komen, maar native in het BBned netwerk stond. Zodoende was het mogelijk BBned applicaties te benaderen vanaf zowel BBned als Tele2 werkstations, en dus de verschillende applicaties beschikbaar te stellen voor beide bedrijven.

Een ander issue waren de eisen van de medewerkers en de software; BBned gebruikte meerdere applicaties met verouderde software, zoals Oracle 8 databases welke niet compatible waren met de Oracle 11 clients van Tele2, verouderde Java runtime omgevingen enzovoorts. Daarnaast werd er binnen BBned gebruik gemaakt van Windows XP x86, terwijl Tele2 gebruik maakte van Windows 7 x64. Veel applicaties konden niet geïnstalleerd worden op de verouderde BBned clients.

Zodoende heb ik de RemoteApp server opgezet met in de basis een Oracle 8 installatie. Door gebruik te maken van Microsoft's Applicatie Virtualisatie was het mogelijk om uitzonderingen voor de verscheidene applicaties in te richten zonder dat deze elkaar zouden bijten. Op deze manier was er ook geen issue met de verouderde applicaties te runnen met hun eigen (oudere) Oracle 8 / Java versies op de nieuwe Windows 7 x64 werkstations.

Binnen enkele weken waren zo goed als alle productie applicaties functioneel en konden BBned medewerkers zonder problemen gebruik maken van hun software, via de Tele2 Windows 7 x64 werkstations, middels de RemoteApp + App-V combinatie.

In de periode daarna heeft mijn focus gelegen op het stap voor stap uitfasen / migreren van de verouderde server omgevingen naar nieuw geïnstalleerde server versies (migratie van 2003 naar 2008R2).

Verder ben ik bezig geweest met het opschonen en opnieuw ontwerpen van de office automation servers en werkstations voor een ander bedrijf dat was overgenomen door Tele2, te weten "Connect Data Solutions". Door achterstallig onderhoud was dit serverpark dusdanig instabiel, dat ik besloten heb dit in zijn geheel te virtualiseren en te hosten op het VMWare platform van Tele2.

Door middel van zelfde technieken welke ik geleerd had uit de BBned – Tele2 migratie was het mogelijk voor CDS om binnen enkele weken hun dienstverlening voort te zetten vanuit de Tele2 locatie in Diemen.

Hierna ben ik mij gaan verdiepen in mijn rol als Tele2 systeem beheerder. Binnen een jaar had ik de nodige ervaring opgedaan met verscheidene systemen, als SCCM, RDS farms, TMG voor proxy authenticatie, UAG, VMWare 5, VDI en heb meegeholpen in de Exchange migratie naar Office365 in samenwerking met Avenade consultancies.

In mijn laatste jaar heb ik het domein van Tele2 gemigreerd van Server 2008 naar Server 2012, DHCP clusters opgezet, een compleet nieuwe fileserver cluster ingericht, de DFS omgeving opnieuw opgezet en de benodigde data migraties uitgevoerd. Verder was ik verantwoordelijk voor het beheer van verschillende infrastructuur omgevingen (zowel fysiek als virtueel) voor nieuwe applicaties, het oplossing van IT vraagstukken en alle dagelijkse taken als verwacht van een all-round systeembeheerder. Het team bestond uit 2 Senior, 2 Medior (mij inclusief) en een Junior beheerder.

Wij leverden support voor verschillende domeinen, waaronder een hosting omgeving voor een aantal grote bedrijven via 4 verschillende sites. Wij onderhielden ~1000 servers, zowel fysiek als virtueel en zorgen ervoor dat de 1e lijns helpdesk / desktopsupport de benodigde tools en ondersteuning hadden om hun werk te kunnen doen.

De omgeving was complex, maar gestructureerd en robuust. Hierbij werd gebruik gemaakt van o.a. VBscripts, PowerShell scripts, SCCM task sequences, group policies, PKI, DFS, App-V clusters, TMG, UAG, VMWare en verscheidene andere systemen.

Gebruikersbeheer was geautomatiseerd via Adaxes van Softerra.

Gebruikte programma's:

- Windows XP, 7, 8
- Windows Server 2003, 2008, 2008R2, 2012, 2012R2 (and all various roles and features)
- 3PAR Storage tools
- Adaxes (Softerra)
- Application Virtualization
- Forefront Endpoint Protection
- Forefront TMG
- MS Lync
- Office 2007, Office 2013
- Office365
- Quest Netvault
- RES PowerFuse
- SCCM 2007
- Sharepoint 2007
- Symantec Backup Exec 10D for Windows Servers
- Symantec Endpoint Protection
- UAG
- VMware 5
- VMWare View
- WSUS

System Administrator - BBned



BBned

Feb 2010 – Sep 2011 (1 jaar 8 maanden)

Bij BBned NV was ik werkzaam als Medior Systeembeheerder KA. Het team bestaat uit 3 beheerders (inclusief mijzelf), waarvan 1 aangewezen is als teamleider.

Wij waren als team verantwoordelijk voor de volledige IT-infrastructuur t.a.v. de kantoorautomatisering voor 300 medewerkers.

Voor mij persoonlijk is ook de rol als werkplekbeheerder onder mijn hoede; Het klaarmaken van werkstations, laptops, vanaf installatie tot configuratie, het plaatsen en het bijhouden van de hardware inventaris en configuratie item database.

Daarnaast was ik verantwoordelijk voor het gebruikersbeheer (aanmaken van gebruikers) en het oplossen van incidenten welke gemeld worden via mail, telefoon of mondeling.

Verder waren wij de directe beheerders van de Exchange mailservers, DHCP, WSUS, DNS, DC's, Rechtenstructuur op folder, file en userniveau, RDP-servers, Proxies, SAN's (Storage), Backup-solutions, Anti-virus en spamsystemen, verscheidene softwarepakketten welke op de afdelingen gebruikt worden, mobiele telefonie, VoIP-centrales, Windows Mobile Devices en card-access systemen.

Daarnaast werkten wij nauw samen met Facilities voor het beheren van monitoringsystemen en andere hardware.

Binnen het netwerk maakten wij gebruik van een mixed 2003 / 2008 server omgeving, waarvan 75% via VMWare aangeboden wordt. Daarnaast waren wij bezig met het opzetten van een nieuw Native 2008 serverdomein.

Ons netwerk bestond uit 2 sites, waarvan 1 in Hoofddorp en 1 in Nijmegen. Via een root-domain zaten wij in een forest verbonden.

Interim System Administrator – Peak-IT



PEAK-IT

Oct 2006 – Feb 2010 (3 jaar 5 maanden)

Interim System Administrator 1^{ste} en 2^e lijn

System Administrator – Cedar B.V.



Cedar BV

Jan 2009 – Feb 2010 (1 jaar 2 maanden)

Bij Cedar BV heb ik de functie van werkplek / systeembeheerder uitgevoerd. Zowel via mail, telefoon als Call-software (TopDesk) werden de incidenten van alle gebruikers bij hem belegd, welke hij zelf oploste, of doorzette naar de afdeling functioneel beheer / Getronics. Binnen Cedar werken 80 personen welke bijna allemaal verbinding maken via Terminal Clients op Citrix. De overige gebruikers werkten op laptops / workstations.

De ICT afdeling hier bestond slechts uit 2 Functioneel Beheerders die zich bezig hielden met Axapta / Dynamics 2009; Daarnaast was het ICT beheer betreffende werkplekken en gebruikersaccounts uitbesteed aan Getronics. Helaas is hier weinig controle op geweest vanuit de hoek van Cedar, waardoor de communicatie en dienstverlening dicht geslipt raakte over een periode van 4 jaar. Om alle processen betreffende ICT opnieuw in kaart te brengen en een goed werkend ICT-systeem op te zetten, ben ik in dienst genomen om de huidige processen / systemen in kaart te brengen en in samenwerking met de ICT-manager een nieuwe kandidaat te zoeken voor de ICT-dienstverlening. Deze is gevonden in de vorm van VX Company. Hiervoor heb ik de voorbereidende werkzaamheden uitgevoerd, zoals in kaart brengen van de huidige gebruikers accounts + mailboxen, dataschijven + structuur, de gebruikte programmatuur binnen de afdelingen, de licenties, enzovoorts.

Daarnaast waren er op het gebied van de websites zeer veel vernieuwingen nodig, tevens was dit alles niet in kaart gebracht. Uiteindelijk heb ik 52 domeinen / websites in kaart gebracht welke allen onder Cedar vielen; Daarna een nieuwe partner gezocht om deze sites te hosten en waar nodig nieuwbouw te plegen. Verder heb ik de migratie begeleid en er zorg voor gedragen dat alle koppelingen met partners en externe sites / netwerken netjes over konden.

Verder heb ik procedures en nieuwe workflows bedacht t.b.v. het in dienst treden van nieuwe gebruikers en dagelijkse computerwerkzaamheden.

Verder heb ik in de bestaande omgeving de Active Directory en Datastructuur opgeschoond.

Uiteindelijk is er een nieuw netwerk opgeleverd, welke door mij is getest. Na oplevering is mijn functie binnen het bedrijf zich voornamelijk gaan richten op 1e lijns ondersteuning van gebruikers bij het doorzetten van incidenten naar VX Company. Hiervoor is inmiddels een ander persoon aangenomen.

Werkzaamheden:

- In kaart brengen van de verschillende domeinen / websites van Cedar met bijhorende MX en A-host records;
- In kaart brengen van de gebruikte hardware (thin clients, laptops, werkstations, leenhardware, beamers, printers);
- Opschonen / opnieuw installeren van werkstations / laptops, computernamen toewijzen / labelen;
- Gebruikers informeren en ondersteunen op gebied van pc's, printers, software;
- Gebruikers instructies geven over programma's en computergebruik;
- Accounts aanmaken, beheren en wachtwoorden resetten voor gebruikers, voor zowel windows als bepaalde gespecialiseerde software;
- Het opzetten en begeleiden van de applicatie TopDesk, qua inrichting + gebruikersbeheer, vervolgens de binnenkomende calls zelf oplossen of doorzetten naar functioneel beheer;
- Het schrijven van procedures / werkinstructies voor de organisatie;
- Het bijwerken van teksten / afbeeldingen op de verschillende websites in de vorm van PHP, HTML en via CMS-systemen;
- Het inrichten van werkplekken en plaatsen van benodigde hardware
- Controle houden op servers en kritieke systemen in samenwerking met Getronics
- Bestellen van hardware, gereedschappen en andere benodigdheden;
- Afdelingen ondersteunen met betrekking tot projecten die ICT-gerelateerd zijn;
- Begeleidende en voorbereidende werkzaamheden t.b.v de migratietrajecten van Axapta 3.0 naar Dynamics 2009, het omzetten van het complete netwerk / domein naar de nieuwe remote beheer partner, het aanleveren van gegevens betreffende de verschillende domeinen / websites van Cedar en deze onderbrengen bij de nieuwe partner;

Gebruikte programma's:

- Windows 2000, 2003, XP, Vista
- Office 2003

- Exchange 2003
- Terminal Services / Citrix
- TopDesk
- Active Directory / System Manager voor Exchange

System Administrator – ING Nederland



ING Nederland

Nov 2008 – Dec 2008 (2 maanden)

Meegewerkt als medior systeem beheerder aan het 'Tango' project; Dit betrof een migratie van de huidige security groepen naar een 'Roll-based Access' method. Dit was onderdeel van de migratie / merger tussen ING en PostBank, zodat alle medewerkers de bestaande autorisaties behielden, maar dan op basis van RBAC. Dit project werd gedreven door Atos Origins. Al het werk was scripted.

Werkzaamheden:

- Mijn werk was om batch-wise de user matrixen en rbac documenten te genereren via scripts. Vervolgens werd deze output gebruikt om nieuwe rechten door te voeren op de gebruikersobjecten.

Gebruikte programma's:

- Windows XP
- Excel
- Active Directory

System Administrator – J. van de Put



J. van de Put Fresh Cargo Handling

Jan 2008 – Oct 2008 (10 maanden)

Bij J. Van de Put ben ik in dienst geweest als all-round systeembeheerder. Ondersteuning van circa 150 medewerkers. Verantwoordelijk voor het complete IT beheer én de telefonie op het hoofdkantoor en een aparte loads locatie binnen Schiphol.

Verantwoordelijk voor het aannemen van de telefoon, het loggen en waar mogelijk direct oplossen van problemen, het toezicht houden op de servers, het oplossen van problemen met de mail, internet verkeer, het onderhouden van hardware die in de loads gebruikt wordt; handterminal-scanners en pompwagens.

Behandelen van 1e, 2e en 3e lijns problemen. Verantwoordelijk voor de complete telefonie-afdeling, zowel mobiel als vast (VoIP-telefonie).

Toezicht op het berichtenverkeer tussen de douane en de aangifte applicatie van J. Van de Put.

Werkzaamheden:

- Gebruikers informeren en ondersteunen op gebied van pc's, printers, software;
- Gebruikers instructies geven over programma's en computergebruik;
- Accounts aanmaken, beheren en wachtwoorden resetten voor gebruikers, voor zowel windows als bepaalde gespecialiseerde software;

- Aanmaken van mailaccounts en configureren van werkplekken;
- Back-ups in de gaten houden, tapes wisselen;
- Windows 2000/2003 Servers onderhouden;
- Toekennen van rechten aan gebruikers of gebruikersgroepen (zowel binnen applicaties als op folders / bestanden via Active Directory);
- Imagen van PC's en Terminals;
- Plaatsen van de hardware, leggen van bekabeling, aanpassingen maken binnen de infrastructuur van het bedrijf (betreffende stroomgroepen waar nodig);
- Bestellen van hardware, gereedschappen en andere benodigdheden;
- Uitbreiden / updaten van de huidige ICT-voorzieningen;
- Afdelingen ondersteunen met betrekking tot projecten die ICT-gerelateerd zijn;
- Bijhouden van projectverslagen;

Gebruikte programma's:

- Windows NT, 2000, 2003, XP, Vista
- Office 2000, 2003
- Exchange 2003
- Terminal Services
- Symantec Backup Exec for Windows Servers
- Remote Admin 3.1
- DNA Helpdesk

ICT Support Employee – Vitae



Experis Nederland

Oct 2006 – Dec 2007 (1 jaar 3 maanden)

Bij Vitae (Experis) ben ik in dienst geweest als 1ste en 2e lijns ICT medewerker. Het IT beheer bestond uit 4 personen: 1 ICT manager, 2 netwerkbeheerders en een support medewerker.

Wij ondersteunden een groep van 500 interne en 1200 externe medewerkers. Tevens waren wij verantwoordelijk voor het complete IT beheer op vestigingen in alle grote steden van Nederland.

Ik was met name verantwoordelijk voor het aannemen van de telefoon, het loggen en waar mogelijk direct oplossen van problemen.

Daarnaast hield ik mij bezig met gebruikersondersteuning, zowel inhoudelijk als technisch. Het gros van de gebruikers werd ondersteunt via Terminal Services.

Werkzaamheden:

- Gebruikers (telefonisch, via mail, persoonlijk of Terminal Service) informeren en ondersteunen op gebied van pc's, printers, etc;
- Gebruikers instructies geven over programma's en computergebruik;
- Profiel resets uitvoeren;
- Incidenten waar mogelijk oplossen of gezamenlijk met netwerkbeheer;
- Gebruiker accounts aanmaken, beheren en wachtwoorden resetten voor gebruikers;
- Aanmaken van mailaccounts en configureren van werkplekken;
- Backups in de gaten houden, tapes wisselen;
- Windows 2000/2003 Servers onderhouden;
- Toekennen van rechten aan gebruikers of gebruikersgroepen (zowel binnen applicaties als op folders / bestanden via Active Directory);
- Imagen van PC's en Terminals;

- Administratieve werkzaamheden zoals invoeren van aanvraagformulieren, in- en uitdiensttredingen, bestellingen e.d..

Gebruikte programma's:

- Windows 2000, 2003, XP
- Office 2003
- Terminal Services
- Arcserve (backup software)
- Exchange 2000

ICT Support Employee – Centric MIS



Centric

Dec 2004 – Jul 2006 (1 jaar 8 maanden)

Interim Support Engineer 1^{ste} en 2^e lijn

System Administrator – ING Nederland



ING Nederland

Dec 2004 – Jul 2006 (1 jaar 8 maanden)

Ik heb bij ING Nederland gewerkt als support medewerker op een skilled helpdesk. Ik was verantwoordelijk voor het oplossen van binnenkomende de incidenten en verstrekking van de juiste informatie aan de 80.000 eindgebruikers.

Tevens de inhoudelijke ondersteuning van bepaalde programma's, het terugzetten van data (backups), remote overnemen van PC's om problemen te verhelpen, profielproblemen analyseren / oplossen, controleren van rechten en rollen en het terugkoppelen van (opgeloste) incidenten aan gebruikers.

Werkzaamheden:

- Gebruikers (telefonisch, via mail of persoonlijk) informeren en ondersteunen op gebied van pc's;
- Gebruikers instructies geven over programma's en computergebruik;
- Profiel resets uitvoeren;
- Incidenten aanmaken en doorzetten naar 2e/3e lijns t.b.v. eindgebruikers;
- Gebruiker accounts resetten voor gebruikers.

Gebruikte programma's en/ of producten:

- Windows 98, 2000, XP, NT
- Novell Netware
- Office 2003
- Citrix

Meegewerkt aan verschillende migraties en faseringen binnen het ING-netwerk.

Migrationdesk IT Employee – Getronics



KPN

Sep 2004 – Oct 2004 (2 maanden)

Opvangen migratieproblemen, dit was een tijdelijke functie. De ING ging het systeem overzetten naar nieuw CEDS systeem. Hier heb ik de gebruikers ondersteund. Dit gebeurde veelal telefonisch .

Servicedesk employee – Thomas Cook



Thomas Cook Group plc

Jan 2004 – Jul 2004 (7 maanden)

Gedurende deze periode heb ik stage gelopen bij Thomas Cook.
1e en 2e lijns ondersteuning aan eindgebruikers van Thomas Cook.

Curriculum Vitae - English

Personalia:

Name: Anton Cornelis (Jeroen) de Bonte
Address: Oregano 10
ZIP code: 1705 RM
City: Heerhugowaard
Proprietorship: IT-BM
KvK: 88440079
E-mail: info@it-bm.nl
Website: <https://www.it-bm.nl>
Driver's License: B
Date of birth: 13-05-1982
Nationality: Dutch
Languages: Dutch, English
Telephone: +31627329452
Role: Freelancer (Azure Cloud / Active Directory / SME Identity, Migrations & Azure Cloud)
Region: North-Holland, Hybrid / Remote work preferred



Certified:

- Microsoft Certified Trainer (2020 – 2024)
- Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate (2024)
- Azure Solutions Architect Expert (2024)
- Azure Virtual Desktop Specialist (2024)
- MCSE: Core Infrastructure (2019)
- MCSE: Cloud Platform & Infrastructure ('16 & '17) - Charter Member
- MCSE: Server 2012 Infrastructure
- SC-300 Microsoft Identity and Access Administrator
- 70-743 Upgrade MCSA 2012 to MCSA 2016
- AZ-305 Designing Microsoft Azure Infrastructure Solutions
- AZ-140 Configuring and Operating Microsoft Azure Virtual Desktop
- AZ-102 Azure Administrator
- 70-414 Implementing an Advanced Server Infrastructure
- 70-413 Designing and Implementing a Server Infrastructure
- 70-417 Upgrade MCSA 2008 to MCSA 2012
- 70-646 Upgrade MCTS 2008 to MCSA 2008
- 70-533 Implementing MS Azure Infrastructure Solutions
- 70-648: Upgrade MCSA 2003 to MCTS 2008
- 70-284: Implementing / Managing Exchange Server 2003
- 70-291 Implementing, Managing & Maintaining a Server 2003 Network Infrastructure
- 70-290 Managing and Maintaining a Server 2003 Environment
- 70-270 Installing, Configuring, and Administering Windows XP Professional
- 70-271 Supporting users and Troubleshooting a Windows XP OS
- 70-272 Supporting users and Troubleshooting Desktop applications on Windows XP
- VMWare VCP 510
- ITIL / Cisco CCNA Sem 1, 2, 3
- CompTIA A+ Core Hardware 220-301 / CompTIA A+ Core OS 220-302
- Aries Server+ Certified Technician / Dirksen PC-technicus - PCT-1A / ECDL

Finished education: MBO 4 – ICT Beheer – Nova College, Hoofddorp (2000 – 2004)

With 20 years of IT experience, I have a wide passion for technology and customer interaction. Helping customers move forward and educating people is something I get my energy from. While deep-technical knowledge is at hand, I often drive discussions with upper management in a clear and executive-level setting. Skilled in explaining deep-technical issues in easy-to-understand wording, going the extra mile, and giving 110% while doing my job.

Company website: <https://it-bm.nl>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/jeroendebonte>

Credly: <https://www.credly.com/users/jeroen-de-bonte/badges>

Microsoft Certified Professional Transcript: <https://learn.microsoft.com/en-us/users/acjeroendebonte-4178/transcript/dw8mqt8rkoz62jp>

Skillset

Soft skillset:

- Delivering workshops and trainings regarding cutting edge technology
- Strong troubleshooting and analytic skills
- Handling political and technical escalations
- Pragmatic approach
- Excellent verbal and written communication skills
- Trustworthy
- Going the extra mile, customer obsessed

Technical skillset:

Subject Matter Expert:

- **Active Directory:**
 - o Replication (AD, DFS-R)
 - o Authentication (Kerberos / NTLM / Windows Hello for Business / SSO / Password-less)
 - o DNS
 - o Group Policies / Advanced Group Policy Management
 - o Domains & Trusts
 - o Forest Disaster Recovery
 - o Federation Services (AD FS)
 - o (Inter / Intra) Forest Migrations
- **Azure Active Directory:**
 - o Hybrid Connectivity (AADConnect, Device Authentication / Registration), Cloud Trust
 - o Backup Services
 - o PHS, PTA, Federation (AD FS)
 - o Azure MFA
 - o Conditional Access
 - o Windows Hello 4 Business
 - o Azure Application Proxy / Global Secure Access

Affinity / Experienced:

- Scripting: C# / PowerShell / Desired State Configuration
- DevOps: Azure Infrastructure as Code (Bicep / ARM JSON)
- Lift & Shift On-premises -> Azure Cloud
- Exchange Online Migrations (Tenant to Tenant)
- Azure Virtual Desktop / FSLogix / Remote Desktop Services
- Azure Site Recovery / Azure File Sync
- Azure Infrastructure as a Service
- Compute & Storage / Networking / Routing / VPN
- Office / Microsoft 365 / Exchange / Exchange Online
- PKI / Certificate Services / NDES / SCEP
- Intune / Mobile Endpoint Management / Modern Workplace
- Hyper-V / VMWare
- System Center Configuration Manager / WSUS / SUP
- Application Virtualization (App-V, MSIX)
- Unity3D / Blender

Work experience and internships

Freelancer (SME) - JIO



Justitiële ICT Organisatie
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Justitiële ICT Organisatie

Januari 2023 – Present (2 year 5 month)

Freelance Subject Matter Expert with the following responsibilities for various Judicial Government Bodies, including:

- Dienst Justitiële Inrichtingen
- Dienst Terugkeer & Vertrek
- Autoriteit Persoonsgegevens
- Autoriteit online Terroristisch en Kinderpornografisch Materiaal
- Raad voor de Kinderbescherming

Tasks / knowledge / guidance regarding: Ontvlechten van Active Directory

- Unraveling of Active Directory
- Setting up 'Hybrid' Active Directory to the Cloud for the various entities
- Guiding DJI in the transition to Azure Hybrid / Azure Cloud
- Serving as a knowledge base / reference for DJI employees regarding Active Directory / Azure Active Directory
- Infrastructure as Code / DevOps / Automation
- Developing Azure Building Blocks
- Intune / Workplace / AVD (Azure Virtual Desktop)
- Enterprise Applications / AppProxy / Global Secure Access
- Exchange / Exchange Online
- M365 / DSC (Desired State Configuration)
- Azure Resource Management
- Landing zones / (Azure) naming / Architecture
- Project management
- Troubleshooting issues in various customer tenants

Senior Cloud Consultant - DTX



Dutch Technology eXperts

December 2021 – January (1 year 1 mos)

As a Senior IT Consultant at DTX, I've worked on various migration projects for middle to large customers. DTX is a Microsoft Services Partner and as such, not only works on project basis but also offers Managed Services to customers.

During my time with DTX, I've migrated several environments to the Azure cloud, including Exchange Online migrations, I was responsible for the architecture, both in design and building, and to some extent, maintenance.

Furthermore, I educated my colleagues on various topics, helped with troubleshooting and investigating incidents, as well as delivering deep-technical documentation, scripting, and worked on innovation and research to improve internal and customer-facing solutions.

Cloud Architecture Consultant - Microsoft



Microsoft

Jul 2020 – December 2021 (1 year 6 mos)

During this timeframe, our roles within Microsoft shifted from the former 'Premier Field Engineer' to a new flavor, called 'Customer Engineer'. The name is not very descriptive, but the role is like my previous position, but now with a stronger focus on Azure Cloud consumption. The role is nowadays called 'Cloud Solution Architect' and focuses mainly on designing 'well-architected frameworks' for the Cloud, with the emphasis on upsell & consumption. I decided to leave Microsoft (as well as many of my former colleagues) since we are engineers at heart and the role no longer satisfied what we loved to do.

Technical Consultant - Microsoft



Microsoft

Mar 2016 – Jul 2020 (4 yrs 5 mos)

During this timeframe, I was a Premier Field Engineer (Technical Consultant Secure Infrastructure & Identity) for Microsoft enterprise customers. As such, I've been onsite with many of our most important customers in The Netherlands, Germany, Belgium, and Luxembourg. I've visited and helped many banks, Universities, schools, hospitals, insurance companies, the military, accountant bureaus, law firms, aviation companies and so on, but I was a regular at all Dutch ministries. A few prominent customers I visited at a regular were the NATO (S.H.A.P.E.) in Belgium, The Supreme Court (Joegoslaviëtribunaal) in Holland and The Supreme Court for the European Union in Luxembourg, Air Traffic Control in both Belgium (EuroControl) and Holland (Luchtverkeersleiding NL), Loyens & Loeff, RaboBank, Nationale Nederlanden, ABN Amro, Volksbank, TU Delft, TU Eindhoven, Universiteit Nijmegen, KPMG, ASML, NXP Semiconductors, KPN and all Dutch government offices. These are just a few of the 100+ customers I worked for. Next to that, I was a dedicated support engineer (PFE DSE) for Heineken.

My job consisted of delivering proactive services like risk assessments (e.g. health checks), workshops & 'chalk & talks' (e.g. consulting around migrations, Active Directory disaster recovery or other topics), occasional troubleshooting (either as case owner or supporting one of the support engineers). Further, our job was also partial 'political', so not only managing the technology, but also the customer, as we were normally dispatched during critical situations.

My specialties during this time covered the following topics: Azure Active Directory, Hybrid Configuration between Active Directory and Azure, Conditional Access, Multi-Factor Authentication, Windows Hello for Business, Azure Application Proxy, Active Directory Federation Services, and of course Active Directory (on-premises), in all same technologies as my previous role as Premier Support Engineer.

Premier Support Engineer - Microsoft



Microsoft

Jul 2014 – Mar 2016 (1 yr 9 mos)

During my time with Microsoft as a Premier Support Engineer Directory Services, I was part of a team consisting of ca. 20 colleagues, supporting our Enterprise-level customers with Directory Services queries. The customers are all banks, government institutions, life insurance companies, stockbrokers, accounting offices and so on. From that team, I was the only support engineer in Holland, as my colleagues were all situated in Western Europe (Spain, Italy, Portugal, and UK). That means I was responsible for all Active Directory cases coming in from our Premier Customers from The Netherlands, Belgium, Luxembourg, and Ireland. These are high-complex technical questions that require Microsoft Premier (2nd line enterprise) support for the following topics: Active Directory (Server 2003 – Server 2016), SYSVOL & AD Replication, Disaster

Recovery, DFS-R / DFS-N, DNS, Group Policies, Advanced Group Policy Management, Domains & Trusts, FSMO specific queries, Authentication (Kerberos, NTLM) and Active Directory Federation Services (AD FS).

The casework ranged from troubleshooting (including driving debug break / fix for hotfixes) to advisory (detailed information on specific customer queries) and required top-level expertise and consistency, along with excellent case wellness and punctuality. These are metrics that are steered upon very strictly at Microsoft.

Next to that, we supported our Premier Field Engineers (technical consultants) when they were onsite with customers and needed direct help during their workshops or break/fix cases.

System Administrator – Tele2



Tele2

Feb 2010 – Jun 2014 (4 yrs 5 mos)

After the merger between Tele2 and BBned, I've helped spearheading the BBned Office Automation migration into the new company building @Tele2, Diemen. I've worked to implement our former BBned domain, including applications, accounts, and assets into the Tele2 network. At this point we're finishing up the remainders of the BBned network. Next to that I've facilitated / designed / maintained the internal IT Infrastructure of Tele2, in all its aspects that are Windows Server or VMware related.

System Administrator – BBned



BBned

Feb 2010 – Sep 2011 (1 yr 8 mos)

Starting February 1st 2010, I've started a new career as System Administrator at BBned. This company specializes in offering Broadband Ethernet solutions to Holland's major ISP's and, through its partners, private individuals. The main focus however is on wholesale to major companies. BBned is the second largest provider of such services in the Netherlands and is a subsidiary undertaking of the world-wide company Telecom Italia. Some partners of BBned are BBeyond, Alice, InterNLnet and many more. BBned has the largest xDSL-network in the Netherlands and is leading in Next Generation Network solutions.

Interim System Administrator – Peak-IT



PEAK-IT

Oct 2006 – Feb 2010 (3 yrs 5 mos)

Interim System Administrator 1st / 2nd line

System Administrator – Cedar B.V.



Cedar BV

Jan 2009 – Feb 2010 (1 yr 2 mos)

During his time with Peak-IT, Jeroen was stationed as an all-round System Administrator at Cedar. During this time, Jeroen has inventoried the entire IT-Infrastructure and made the connections clear between various systems / dependencies. Before this, everything was outsourced and there was not a good / correct overview. Next to inventorying the systems, applications, security / rights structure, user accounts, group policies, FTP /

Data locations, Mailboxes, workspaces, Thin-Clients and printers, he was also responsible for the mapping / inventory of 57 domain spaces, including hosting data, accounts, MX / A-host records, redirects and related websites. Further he prepared the entire migration from the Server 2003 network hosted by Getronics to the Server 2008 network at VX Company. This also included workflows, procedures, policy setup, on both terminal servers and Exchange. He also was responsible for the complete overall test (Go / No Go) and signaling / designing solutions to guarantee business continuance. For this new network he set up an entire new data structure, filtered what needed to be transferred, re-designing the rights structure, filtering out the used applications and printers that needed to be available on the new network, who needed rights on these, etc. Parallel to this, there was a complete migration for 20 websites, hosted at multiple different providers to one central hosting partner, including the new websites. Next to that (also parallel), there was a migration from the Axapta 3.0 to Microsoft Dynamics 2009. For this project, he supported / executed many technical solutions / assessments valuable to the project, including assessing the web portal functionality, deploying new FTP appliances for import and export of Dynamics DB data, checking / monitoring batches / scripts and signaling various issues, together with other external companies. Next to that, he had a role in the maintenance plans for SQL Server / Dynamics 2009.

System Administrator – ING Nederland



ING Nederland

Nov 2008 – Dec 2008 (2 mos)

During his time with Peak-It, Jeroen was stationed as a medior system manager with ING, to work on the Tango project. This project's scope was creating access rolls via the RBAC-method; Roll Based Access Control. After this, all ING and Postbank employees received these new access rolls instead of singular authorization groups. This project was hosted by Atos Origins. All work was done via scripting, that would scan the current rights, remove the old ones and added the new ones. Role: • Reading the user matrixes and roll document and generating batches via scripts, that would eventually push the new rights to the user object. Used programs: • Windows XP • Excel • Active Directory

System Administrator – J. van de Put



J. van de Put Fresh Cargo Handling

Jan 2008 – Oct 2008 (10 mos)

During his time with Peak-It, Jeroen was stationed as an all-round system manager with J. van de Put Cargo Handling, Schiphol. Here he supported ca. 150 employees. He was responsible for the complete IT environment and telephone systems, both in the main office building and the offsite location on the Schiphol cargo platform. He was responsible for the 1st line, logging and solving various problems, monitoring the servers, solving mail problems, internet traffic, maintaining hardware used in the offsite location (hand scanners / terminals and lifting carts). He managed 1st and 2nd line problems, and kept an eye on the message traffic between customs and reporting applications of J. van de Put. Also, he redesigned the MER after a power failure, making sure that the new power plan was power fail-proof. Roles: • Instructing and supporting users about PC, printer and software usage; • Creating / managing accounts, password resets, for both windows and application specific / separate userbase accounts; • Creating mail accounts / setting up desktops / workspaces; • Maintaining back-ups, changing tapes; • Maintaining Windows 2000/2003 Servers; • Administering access rights (both applications and files); • Imaging / building PC's and Thin clients; • Placing hardware, cables, changing infrastructure, creating new electricity groups; • Ordering hardware, tools, and other needs; • Expanding / updating the current ICT facilities; • Supporting departments concerning ICT-related projects; • Maintaining project reports; Used Programs: • Windows NT, 2000, 2003, XP, Vista • Office 2000, 2003 • Exchange 2003 • Terminal Services • Symantec Backup Exec for Windows Servers • Remote Admin 3.1 • DNA Helpdesk

ICT Support Employee - Vitae



Experis Nederland

Oct 2006 – Dec 2007 (1 yr 3 mos)

During his time with Peak-It, Jeroen was stationed at Vitae as an 1st and 2nd line ICT employee. The IT department was made up out of 4 people; 1 ICT Manager, 2 network administrators and a support employee. They supported around 500 internal and 1200 external employees. Next to that, they were responsible for the complete IT management on all locations in all the big cities of the Netherlands. Jeroen was responsible for answering the 1st line, logging and solving of ICT issues. Next to that he did the user management, both functional and technical. The surplus of users was managed via Terminal Services. Roles: • Informing users (by telephone, mail, in person or Terminal Services), supporting them on the grounds of PC, printers, software, etc. • Instructing users in computer and software usage; • Conducting profile resets; • Solving ICT incidents; • Managing user accounts, managing passwords; • Creating mail accounts, configuring / setting up workspaces; • Back-up management, tapes switching; • Windows 2000/2003 Server maintenance; • Administering user rights (both application and file structure); • Imaging /building of PC's en Thin Clients; • Administration with regards to request forms, employee contract requests, orders, etc. Used programs: • Windows 2000, 2003, XP • Office 2003 • Terminal Services • Arcserve (backup software) • Exchange 2000

ICT Support Employee – Centric MIS



Centric

Dec 2004 – Jul 2006 (1 yr 8 mos)

During his time with Centric Managed ICT Services, Jeroen was stationed as a support employee at ING Netherlands, for a skilled helpdesk. Here he was responsible for solving 1st and 2nd line ICT incidents and informing ca. 80000 end users. Additionally, he supported certain programs, restore requests, remote controlling PC's to solve issues, profile resets, analyzing / solving problems, managing user access rights and roles, and recapping (fixed) ICT incidents to the end-user. Roles: • Informing users (by telephone, mail, in person or Terminal Services), supporting them on the grounds of PC, printers, software, etc. • Instructing users in computer and software usage; • Conducting profile resets; • Logging ICT incidents for 2nd / 3th line; • Managing user passwords / resets; Used programs: • Windows 98, 2000, XP, NT • Novell Netware • Office 2003 • Citrix Supported various internal migration and phasing projects at ING Netherlands.

Migrationdesk IT Employee - Getronics



KPN

Sep 2004 – Oct 2004 (2 mos)

Supporting migration problems. This was a temporary function. ING Netherlands was migrating the internal system to a new setup, the CEDS system. The function was supporting user questions, mostly via telephone or mail.

Servicedesk employee – Thomas Cook



Thomas Cook Group plc

Jan 2004 – Jul 2004 (7 mos)

During this period, Jeroen was an intern at Thomas Cook Travel Agency. Here he provided 1st and 2nd line support to end users.