# Personalia

NAAM: X

WOONPLAATS: Amsterdam

FUNCTIE: ITIL Proces Manager/ Service Manager/ Functioneel beheerder/ Informatieanalist

GEBOORTEDATUM: 8-7-1977

NATIONALITEIT:Nederlandse

TALEN: Nederlands, Engels

ERVARING SINDS: 2006

# Specialisme

* Functioneel beheer
* Change Management
* Release Management
* BiSL
* Agile Scrum
* ITIL v3
* PRINCE2

# Samenvatting

X heeft na het succesvol afronden van zijn studie Hogere Informatica de doctoraalopleiding Informatiekunde gedaan. Na zijn studie heeft hij opdrachten vervuld als Functioneel Ontwerper in de telecombranche, Informatieanalist in de automotive branche, Online Servicemanager en Functioneel Ontwerper in de telecombranche en Change- en Releasecoördinator in de financiële dienstverlening.

Hij heeft als Change- en Releasecoördinator voor Volvo Financial Services (VFS) gewerkt. Het bedrijf kritische systeem Price Manager (PM) werd in meer dan 25 landen gebruikt door VFS voor het berekenen van financieringen voor trucks, bouwmachines en bussen. Als Change- en Release Coördinator was hij verantwoordelijk voor het in goede banen leiden van de wijzigingsverzoeken en dat deze SOX-compliant werden geregistreerd. Hij faciliteerde de changes (applicatie/ infrastructuur) voor projecten en maandelijkse releases. Dit betekende dat hij o.a. de Change Advisory Board (CAB) leidde, contact onderhield met de stakeholders, procesverbetering aanbevelingen deed, SLA-monitoring deed, het transitieplan opstelde en de uitvoering coördineerde. De stakeholders waarmee hij werkte bevonden zich in Europa, Azië en Zuid-Amerika.

X heeft ook voor Telfort gewerkt als Online Servicemanager en Functioneel Ontwerper. Hij werd ingezet op verschillende projecten zoals het wijzigen van de huisstijl van de Telfort website, het opnieuw ontwerpen van de Telfort webshop en het introduceren van online selfservice diensten aan zakelijke klanten. Als Online Servicemanager was hij verantwoordelijk voor het zorgdragen van een transparante en efficiënte change- en transitie proces van de wijzigingen. Dit betekende dat hij o.a. impact analyses opstelde, communicatie onderhield met stakeholders, advies gaf aan Projectmanagers, de voortgang bewaakte van de oplevering, plannen en aansturen van resources. Als Functioneel Ontwerper was hij verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de huidige- en nieuwe situatie. Dit betekende dat hij functioneel ontwerpen schreef en de opgeleverde functionaliteiten testte.

X is gecertificeerd in BiSL, ITIL v3, Agile Scrum en PRINCE2 en heeft dit in de praktijk toegepast bij meerdere opdrachtgevers in verschillende branches.

# Opleidingen

2001 - 2005 Informatiekunde, Bedrijfsinformatica (Vrije Universiteit Amsterdam)  
1995 - 2001 Hogere Informatica, Bedrijfskunde (Hogeschool van Amsterdam)

# Trainingen

# Certificeringen

2017 BiSL Foundation  
2016 PRINCE2 Foundation  
2016 Scrum Foundation  
2016 ITIL v3 Foundation

# Expertise

**COMPUTERSYSTEMEN:** Clientele, Jira, Topdesk, BMC Remedy, MS Team Foundation server (TFS), MS SharePoint, MS Project, MS Visio, Google Analytics, Oracle Discoverer, TOAD

**BESTURINGSSYSTEMEN:** MS Windows

**PROTOCOLLEN:** TCP/IP stack

**COMPUTERTALEN:** Borland C++, MS Visual Basic

**DATABASES:** MS SQL Server 2008 R2 / 2012, Oracle 10g, MS Access

**(ONTWIKKEL) TOOLS:** Sybase PowerDesigner, Enterprise Architect

**ONTWIKKELMETHODIEKEN:** Agile Scrum, DevOps

**FORMELE SPECIFICATIEMETHODEN:** UML

**TEST TOOLS:** HP Quality Center

# Werkervaring

mrt 2017 heden CIMSOLUTIONS B.V. - ITIL Proces Manager/ Service Manager/ Functioneel beheerder/ Informatieanalist  
jan 2016 feb 2017 Sabbatical periode n.v.t.  
sep 2010 dec 2015 Volvo Financial Services - Change- en Releasecoördinator  
sep 2007 sep 2010 Telfort Online - Service Manager, Functioneel ontwerper  
okt 2006 mrt 2007 Autobinck Holding N.V. - Informatieanalist  
jan 2006 jul 2006 Debitel Nederland BV - Informatieanalist, Functioneel- en Technisch Ontwerper

# opdrachten

PROJECT: Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS)/ Agentschap Centraal Informatiepunt Beroepen in de Gezondheidszorg (CIBG) Functioneel beheer van registers in de gezondheidszorg

OPDRACHTGEVER: Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS)/ Agentschap Centraal Informatiepunt Beroepen in de Gezondheidszorg

BRANCHE: Overheid PERIODE: mei 2017 - nu

ROL: Senior Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Het CIBG is een agentschap van het Ministerie van VWS. Het CIBG zorgt voor een betrouwbare verzameling en verwerking van (gecertificeerde) gegevens. Het CIBG beheert met name registers, zoals het BIG-register (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg), Donorregister, Diergeneeskunderegister en UZI-register (Unieke Zorgverlener Identificatie register). Daarnaast voert het CIBG ook een aantal taken uit met een ander karakter dan gegevensverwerking. Zo geeft het CIBG ook ontheffingen af voor de productie en verspreiding van medicinale cannabis, reikt het de UZI-pas uit en verleent het CIBG vergunningen aan apotheekhoudende huisartsen en farmaceutische bedrijven voor het bereiden, invoeren en groothandelen in geneesmiddelen.

X heeft de producten Zorro en Toeris onder zijn beheer. Zorro is het back-end systeem van het BIG-register, waarin informatie van individuele beroepen in de gezondheidszorg staan geregistreerd. De informatie is beschikbaar via www.bigregister.nl.

In Toeris wordt de toelating van zorg instellingen geregistreerd.

Functioneel beheer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid en continuïteit van de systemen, de aansluiting van functionaliteit en inrichting bij de behoefte van gebruikers.

Activiteiten die hij heeft uitgevoerd voor de producten Zorro en Toeris:

* Sparringpartner zijn voor zowel de systeemgebruikers binnen en buiten de organisatie als voor de applicatiebeheerders en de adviseurs.
* Ondersteunen van de eindgebruikers en zorgen dat de documentatie up-to-date is.
* Afhandeling van gebruikersmeldingen.
* Participeren in overleggen.
* ICT-leveranciers aansturen.
* Gewenste wijzigingen in heldere requirements vertalen.
* Acceptaties uitvoeren van de geleverde systemen.
* Stroomlijnen van de standaard BiSL processen.
* Belangen van de business behartigen in (IT) projecten.
* Gebruikersacceptatie testen coördineren.

METHODEN EN TECHNIEKEN: JIRA, Clientele, Topdesk, Agile Scrum, MS SharePoint, BiSl, BiSL Next, MS SQL Server 2008 R2 / 2012, CMS Orchard, Blockchain

PROJECT: iPark – Automatiseren parkeervergunningsproces voor gemeenten

OPDRACHTGEVER: CIMSOLUTIONS

BRANCHE: Overheid PERIODE: apr 2017 - mei 2017

ROL: Informatieanalist

**OMSCHRIJVING:** Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitgifte van parkeervergunningen voor zowel burgers als gemeenteambtenaren. Dit is foutgevoelig, niet transparant en heeft een lange doorlooptijd.

Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu is bezig met de ontwikkeling en het stimuleren van het gebruik van open data rond mobiliteitsvraagstukken: www.beterbenutten.nl. Op basis van dit initiatief ontwikkelt CIMSOLUTIONS een oplossing om het uitgifteproces van parkeer-vergunningen, eenvoudig, efficiënt en transparant te laten verlopen. De webapplicatie wordt ontwikkeld met behulp van Java en open source databronnen van het RDW. Door middel van een Agile Scrum team wordt multidisciplinair samengewerkt en wordt het parkeervergunningsproces geautomatiseerd.

X is hierbij werkzaam in een team van 7 personen en de werkzaamheden die hij heeft verricht zijn:

* User stories opstellen en uitwerken.
* Acceptatiecriteria opstellen.
* Deployment proces in kaart brengen.
* Demo faciliteren.

Dit resulteerde in gedocumenteerde user stories met bijbehorende acceptatiecriteria en gestructureerde demo’s.

METHODEN EN TECHNIEKEN: JIRA, Agile Scrum

PROJECT: Change- en release management Price Manager

OPDRACHTGEVER: Volvo Financial Services (VFS)

BRANCHE: Financiële dienstverlening PERIODE: sep 2010 - dec 2015

ROL: Change- en Release coördinator

**OMSCHRIJVING:** De Volvo Group produceert vrachtwagens, bussen, scheepsmotoren en constructiemachines. VFS biedt financiële diensten voor Volvo Trucks, Volvo Construction Equipment, Volvo Bus, Mack Trucks, Renault Trucks, en UD Trucks. De financiële diensten omvatten diverse financieringsoplossingen en verzekeringen voor klanten in meer dan 40 landen wereldwijd. VFS gebruikt hiervoor haar bedrijf kritische systeem Price Manager (PM) dat in meer dan 25 landen gebruikt wordt voor het berekenen van financieringen voor trucks, bouwmachines en bussen.

Het PM-systeem is opgedeeld in een universeel deel dat wordt gebruikt door alle landen en een land specifiek deel. Het land specifiek gedeelte heeft betrekking op de financiële inrichting van elk land. Daarnaast maakt PM gebruik van verschillende externe bronnen om de credit waardigheid te bepalen, onderhoudscontracten mee af te kunnen sluiten, dealer- en klant informatie te achterhalen en de laatste wisselkoersen te verkrijgen. Elke financiering wordt verstuurd naar de betreffende backoffice van het land. Er zijn 16 verschillende backoffices, waarmee het PM-systeem communiceert.

Price Manager Competence Center (PMCC) zorgde voor het functioneel beheer van PM, waar X deel uit van maakte. Als Change- en Release Coördinator was hij verantwoordelijk voor het in goede banen leiden van de wijzigingsverzoeken en dat deze SOX-compliant werden geregistreerd.

Activiteiten die hij uitvoerde voor het change managementproces:

* Leiden en organiseren van de Change Advisory Board (CAB).
* Input leveren op de change kalender.
* Contact onderhouden met de stakeholders.
* Coördineren van het emergency change proces.
* Registreren van de changes.

Activiteiten die hij uitvoerde voor het releasemanagementproces:

* Opzetten transitie plan en de uitvoering coördineren.
* De verschillende stappen, inplannen en afstemmen met de stakeholders (intern/ extern).
* Security update installaties coördineren.
* Resources inplannen.
* Het synchroon houden van de verschillende omgevingen.

Activiteit die hij uitvoerde voor operationeel servicemanagement:

* Het afstemmen van de deadlines met de stakeholders, zodat de SLA’s werden behaald.

Activiteiten die hij uitvoerde voor procesmanagement:

* Evalueren van het change- en releaseproces na elke cyclus,
* Procesverbeteringen aanbevelen en implementeren.

Dit resulteerde in een volledig gedocumenteerde wijzigingsverzoeken bestand, geaccordeerde change kalender, communicatie over de besluitvorming van de wijzigingen, geaccordeerd transitieplan, omgevingen met de correcte versie applicatie, database en services.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Projects, MS SharePoint, BMC Remedy, Team Foundation Server (TFS), Scrum, ITIL, PRINCE2, DevOps

PROJECT: Functioneel beheer Telfort website en online selfservice diensten

OPDRACHTGEVER: Telfort

BRANCHE: Telecommunicatie PERIODE: sep 2007 - sep 2010

ROL: Online service manager, functioneel ontwerper

**OMSCHRIJVING:** Telfort is een dochterbedrijf van KPN, is een aanbieder van mobiele telefonie, internet, interactieve televisie en vaste telefonie in Nederland.

Web Design & Development (WDD) was verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de Telfort website en de online selfservice diensten. Op ‘Mijn Telfort’ worden online selfservice diensten beschikbaar gesteld zoals het wijzigen van instellingen voor voicemail, NAW-gegevens, roaming, wisselgesprek, simkaart, bel- en sms-bundel. Daarnaast zijn facturen beschikbaar, kan je nummerbehoud aanvragen en sms berichten versturen vanuit de ‘Mijn Telfort’ omgeving.

X was als Online Servicemanager verantwoordelijk voor het zorgdragen van een transparante en efficiënte change- en transitie proces van de wijzigingen.

Als Functioneel Ontwerper was hij samen met de klant verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de wijzigingen, resulterend in een functioneel ontwerp.

Hij heeft de onderstaande projecten gedaan:

* De huisstijl wijzigen van de Telfort website.
* Het opnieuw ontwerpen van de Telfort webshop.
* Het opnieuw ontwerpen van de Telfort vacature website.
* Introductie van online selfservice diensten aan zakelijke klanten.
* Het nummerbehoud proces aanbieden als online selfservice dienst.
* Google Search Engine integreren met de Telfort website.

Als Online Servicemanager voerde hij de onderstaande activiteiten uit voor de projecten:

* Plannen en aansturen van resources (developers, webdesigners en testers).
* Communicatie onderhouden met de stakeholders.
* Impact bepalen in samenspraak met de stakeholders.
* Advies geven aan Project- en Productmanagers.
* Bewaken van de voortgang van de oplevering.

Als Functioneel Ontwerper voerde hij de onderstaande activiteiten uit voor de projecten:

* Het huidige- en nieuwe proces in kaart brengen.
* Functioneel ontwerpen schrijven.
* Testen van de opgeleverde functionaliteiten.

Dit resulteerde in een volledig gedocumenteerd wijzigingsverzoek conform de vooraf gestelde eisen, de klant was volledig op de hoogte gebracht van de nieuwe manier van werken en de daarbij benodigde documentatie, dataconversie heeft plaats gevonden en de wijzigingen waren beschikbaar op de productie omgeving.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Projects, Visio, Google analytics, PRINCE2, UML

PROJECT: Informatie management RDW-NAW

OPDRACHTGEVER: Autobinck Holding N.V.

BRANCHE: Automotive PERIODE: okt 2006 - mrt 2007

ROL: Informatieanalist

**OMSCHRIJVING:** Autobinck is een auto-importeur voor o.a. de merken Mazda en Hyundai. Vanaf 1 maart 2007 is de wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) van toepassing op de automotive branche. Voor deze periode werd bij elk kenteken de bijbehorende persoonsgegevens verstrekt in AIMS (auto-importeur systeem) door het RDW. Omdat er na 1 maart 2007 geen persoonsgegevens verstrekt worden door het RDW, is het project RDW-NAW gestart met als doelstelling alternatieve bronnen te ontsluiten om de persoonsgegevens te achterhalen van elk kenteken voor de merken Mazda en Hyundai.

Voor dit project gaf X advies over de inrichting van het CRM-dealersysteem aan autodealers. Activiteiten die hij uitvoerde:

* Datakwaliteit bepalen in AIMS en Grandprix 2000 (CRM-dealersysteem).
* Analyseren of de verstuurde data door Grandprix 2000, goed werd verwerkt in AIMS.
* Alternatieve bronnen vinden om het toekomstige NAW-tekort aan te vullen in Grandprix 2000;
* Processen van de autodealer in kaart brengen, om te achterhalen welke huidige NAW-bronnen bruikbaar waren.
* Haalbaarheidsstudie uitgevoerd voor een mogelijke scan- en inleesoplossing.
* Begeleiden van autodealers waarvan de autodealersystemen niet automatisch data uitwisselt met AIMS.
* Exportbestanden van dealersystemen reviewen en inlezen in AIMS.
* Gebruikershandleiding opstellen voor de retourstromen in Grandprix 2000. De retourstromen beschreef het updaten van informatie in Grandprix 2000 vanuit AIMS.

Dit resulteerde in een haalbaarheidsstudie waarin werd beschreven hoe de NAW-gegevens uit de applicatie van het RDW werd ingelezen en opgeslagen in Grandprix 2000, een handleiding waarin werd beschreven hoe de informatie in Grandprix 2000 werd verrijkt vanuit AIMS en een implementatie van het uitwisselen van informatie tussen AIMS en autodealers met een eigen CRM-dealersysteem.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Oracle Discoverer, AIMS, Grandprix 2000, Ultraedit, ABBYY Finereader 8.0 FineReader, Omnipage Omnipage Professional 15, ScreenScraper, UML

PROJECT: Functioneel beheer CRM systeem en online selfservice diensten

OPDRACHTGEVER: Debitel Nederland BV (thans Telfort)

BRANCHE: Telecommunicatie PERIODE: jan 2006 - jul 2006

ROL: Informatieanalist, Functioneel- en Technisch ontwerper

**OMSCHRIJVING:** Debitel is een aanbieder van mobiele telefonie, internet en vaste telefonie met vestigingen in Duitsland, Frankrijk, Denemarken, Slovenië en Albanië. Applicatiebeheer was verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het CRM-systeem en de online selfservice diensten van de Debitel website. Deze waren beschikbaar in de ‘Mijn Debitel’ omgeving en bestond uit het beheren van de instellingen: voicemail, roaming, wisselgesprek, bel- en sms-bundel. Daarnaast kon je de facturen bekijken en downloaden.

X maakte deel uit van de afdeling applicatiebeheer en heeft de onderstaande projecten uitgevoerd:

* Preventel proces integreren in het CRM-systeem

Het Preventel proces zorgt ervoor dat klanten die niet voldoen aan hun betalingsverplichtingen, centraal worden aangemeld bij stichting Preventel. Dit is ingesteld om te voorkomen dat ze bij elke telecomprovider een schuld kunnen achterlaten.

* Het CRM-systeem gereed stellen voor het beheer van VOIP-abonnementen Het CRM-systeem is zodanig gewijzigd dat het VOIP-abonnementen beheerd. Dit betekent o.a. dat het CRM-systeem communiceert met een externe VOIP-provider voor het beheer van VOIP-abonnementen.
* Selfservice functionaliteiten universeel opzetten

Debitel biedt mobiele abonnementen onder verschillende merken aan haar klanten. De website www.Debitel.nl biedt verschillende online selfservice diensten aan. De opzet van de functies zijn specifiek gericht op Debitel klanten. De nieuwe opzet zorgt ervoor dat elk merk onder Debitel gebruik kan maken van de online selfservice diensten via de website.

* Wijzigen van de userinterface van het CRM-systeem

Gebruikers van het CRM-systeem hadden beperkte toegang tot bepaalde functionaliteiten, omdat de uitvoering foutgevoelig was. De userinterface werd gewijzigd, zodat de uitvoering met behulp van wizards de foutgevoelige invoer beperkte tot een minimum.

Activiteiten die hij uitvoerde voor elk project:

* Impact analyse bepalen.
* Functioneel ontwerpen schrijven.
* Contact onderhouden met de stakeholders.
* Het testen van de opgeleverde functionaliteiten.

Dit resulteerde in een volledig gedocumenteerd wijzigingsverzoek, de gebruikers waren op de hoogte gebracht van het nieuwe proces en de daarbij benodigde documentatie, dataconversie heeft plaats gevonden en de wijzigingen waren beschikbaar op de productie omgeving.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Toad, Kospos, Visio, Ultraedit, UML