# Personalia

NAAM: XX

WOONPLAATS: Amersfoort

FUNCTIE: Functioneel Applicatiebeheerder

GEBOORTEDATUM: 14-10-1980

NATIONALITEIT:Nederlandse

TALEN: Nederlands, Engels

ERVARING SINDS: 2006

# Specialisme

* Functioneel Beheer
* Gebruikersondersteuning, ICT-sturing, Beheer bedrijfsinformatie
* Specificeren, Vormgeven niet-geautomatiseerde IV, Toetsen en testen, Voorbereiden transitie
* Testen (Functionele acceptatietesten, gebruikerstesten, web testen, regressietesten, integratietesten)
* Transitie, Wijzigingenbeheer
* Ontwikkelen, Agile, Scrum, DSDM, SAFe
* Support (1e en 2e lijns support, analyseren en oplossen van incidenten)
* Registratie- en trackingsysteem JIRA, Topdesk, Zendesk, Clientele
* PRINCE2

# Samenvatting

Tijdens en na zijn studie Communicatiesystemen aan de Hogeschool Utrecht heeft X 15 jaar ervaring opgedaan als Functioneel Applicatiebeheerder in ICT-projecten en -omgevingen bij diverse organisaties binnen de zakelijke en financiële dienstverlening en de overheid.

X is een toegankelijke, toegewijde, flexibele en analytische Functioneel Applicatiebeheerder die ervaring heeft op het snijvlak van business en IT. Naast coördinerende en beheerwerkzaamheden, kan hij processen bewaken, het overzicht houden en kan hij structuur aanbrengen. Ook heeft X ruime ervaring om aanspreekpunt te zijn in een klantgerichte omgeving en met gebruikersondersteuning. Hij luistert goed naar de gebruiker en hij heeft hierdoor een klantgerichte instelling. Hierdoor is hij in staat om op te treden als intermediair.

Bij Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk is hij het aanspreekspunt voor wijzigingen, autorisaties, vragen, rapportages en verantwoordelijk voor de operationele werking van het vendor managementsysteem. Naast beheer en het testen, heeft hij een bijdrage geleverd aan het functioneel beheer in de organisatie.

Bij de gemeente Den Haag vervulde X een rol in projecten voor o.a. de configuratie van tourniquets, infoplay-schermen en een afwaardeer app voor de zwembaden. Andere werkzaamheden waren het in beheer nemen van een nieuw roostersysteem en de coördinatie voor de inrichting van ketenmonitoring.

X was bij het Agentschap SZW verantwoordelijk voor het functioneel beheer van het casemanagementsysteem (IBM Filenet) en het subsidieportaal (Blueriq). Naast de reguliere beheerwerkzaamheden was hij Projectleider voor diverse subsidieregelingen en migraties en vervulde hij de rol van Tester en Testcoördinator voor de upgrade naar IBM Content Navigator.

Bij TalentExcellence stuurde hij op basis van wijzigingsverzoeken Ontwikkelaars aan en hield daarbij rekening met planning, budget en kwaliteit. Ook voerde X beheerwerkzaamheden en testwerkzaamheden uit, hield hij de documentatie bij en coördineerde hij het testproces.

X werkt secuur, gestructureerd, pragmatisch en resultaatgericht. Hij heeft in zijn eerdere opdrachten zelfstandig gewerkt, maar ook in teamverband. X is bekend met MS Excel advanced, Topdesk, Zendesk, JIRA, Clientele, MS SharePoint, Agile en Scrum. X is BiSL, ASL2, ITIL, TMap, PRINCE2, Lean IT, Scrum Master, Product Owner en SAFe gecertificeerd.

# Opleidingen

2002 - 2006 Communicatiesystemen aan de Hogeschool Utrecht

# Trainingen

2021 Boek: De FSM-methode (Functional Service Management)

2012 Front end development  
2010 Project Management: Essentials & Quality  
2008 Business Management Support Masterclass

# Certificeringen

2020 Professional Scrum Product Owner 1 (PSPO 1)  
2020 SAFe 5 Agilist  
2019 Lean IT Foundation  
2019 Cloud Computing Foundation  
2018 TMap Suite Test Engineer  
2017 ITIL Foundation  
2016 ASL2 Foundation  
2016 BiSL Foundation  
2015 Management of Portfolios (MoP) Foundation  
2014 Professional Scrum Master l (PSM I)  
2012 Portfolio, Programma and Project Offices (P3O) Foundation  
2008 PRINCE2 Foundation

# Expertise

**COMPUTERSYSTEMEN:** PC

**BESTURINGSSYSTEMEN:** MS Windows

**COMPUTERTALEN:** HTML, CSS, PHP, SQL, JavaScript

**DATABASES:** MS Access, MySQL

**(BEHEER) TOOLS:** MS Office, MS Project, MS SharePoint, MS Dynamics CRM, MS Visio, JIRA, Confluence, Clarity, PlanView, AccountView, TalentExcellence, Macromedia Dreamweaver, Aptana Studio, CMS Day Communique, Selenium IDE, GIMP, IBM Filenet, Filenet Workplace XT, Filenet Enterprise Manager, Topdesk, Digidoc, RecreateX, RecreateX Webshop, RecreateX LVS, Ortec Harmony, PerfectView, Intus Inplanning, Timetell, Bakker & Spees Civiel, Keepass, Crystal Reports, Zendesk, Netive Vendor Management Systeem, Netive Dynamisch Aankoop Systeem, ATS Connexys, SAP Succesfactors Reporting, Clientele, MySQL Workbench, Smartbear ReadyAPI, MS-DOS command

**BEHEERMETHODIEKEN:** PRINCE2, P3O, Portfolio Management, Agile, Scrum, DSDM, BiSL, ASL2, ITIL, SAFe

# Werkervaring

aug 2016 - heden CIMSOLUTIONS B.V. Functioneel Applicatiebeheerder  
sep 2015 - jul 2016 TalentExcellence Functioneel Applicatiebeheerder  
sep 2013 - aug 2015 Pure! Professionals Functioneel Applicatiebeheerder  
feb 2008 - aug 2013 CGI Functioneel Applicatiebeheerder  
apr 2007 - jan 2008 Visma Functioneel Applicatiebeheerder  
jan 2006 - jun 2006 TNT Express Functioneel Applicatiebeheerder

# Opdrachten

PROJECT: Functioneel beheer Knooppunten

OPDRACHTGEVER: CIBG

BRANCHE: Overheid PERIODE: jan 2021 - heden

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Het CIBG, uitvoeringsorgaan van het ministerie van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport), biedt burgers, professionals en organisaties transparante en betrouwbare data en informatie in zorg en welzijn. Het CIBG geeft inzicht in: wie is wie, wie kan wat en wie mag wat? Onder andere via registers en knooppunten. Als Functioneel Beheerder ben ik werkzaam in het team Knooppunten. Dit team bestaat uit 4 Functioneel Beheerders en een Informatie Adviseur en zij zijn verantwoordelijk voor de volgende producten; SBV-Z (Sectorale Berichtenvoorziening in de Zorg), LRZa (Landelijk Register Zorgaanbieders), VIR (Verwijsindex Risicojongeren).

De werkzaamheden van X zijn onder andere:

Gebruiksbeheer:

* Registratie en afhandeling van meldingen;
* Schrijven van SQL-query’s en deze uitvoeren op de database;
* Maken van rapportages;
* Inlezen van databestanden;
* Zorgdragen voor onderhoudsmeldingen;
* Operationele IT-aansturing;
* Schrijven van werkinstructies.

Functionaliteitenbeheer:

* Schrijven van userstory’s;
* Functioneel testen t.b.v. digitoegankelijkheid.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Clientele, JIRA, MySQL Workbench 8.0, Smartbear ReadyAPI, MS-DOS command, Scrum

PROJECT: Functioneel beheer Vendor Management Systeem, Applicant Tracking Systeem & Carrière Sites Overheid

OPDRACHTGEVER: Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk

BRANCHE: Overheid PERIODE: sep 2018 – dec 2020

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Netive VMS (gebaseerd op het Salesforce platform) wordt gebruikt voor het aanvraagproces, het inhuurproces/contractbeheer, tijdregistratie en de facturatie voor verschillende departementen binnen de Rijksoverheid. Het systeem heeft circa 15.000 gebruikers.

X geeft als Functioneel Beheerder ondersteuning aan gebruikersgroepen als leveranciers, zzp'ers, flexmedewerkers, adviseurs van de inhuurdesk en aan medewerkers en het management binnen de Rijksoverheid.

De werkzaamheden van X zijn onder andere:

Gebruikersbeheer:

* Het analyseren en oplossen van incidenten.
* Het aanpassen van stamdata.
* Autorisatiebeheer en licentiebeheer.
* Het maken van rapportages.
* Het configureren van diverse profielen.
* Het zorg dragen voor een urenimport.
* Operationele aansturing van de ICT-leverancier.

Functionaliteitenbeheer:

* Het schrijven van beheer- en gebruikerinstructies.
* Het specificeren van wijzigingen met de gebruiker.
* Het uitvoeren en vastleggen van functionele testen.

Transitie:

* Het doorvoeren van wijzigingen en communicatie naar de eindgebruiker.

Overige:

* Coördinatie voor de AVG betreffende de front-end en back-end van de applicatie.
* Opstellen van een handboek Functioneel Beheer.
* Opstellen document applicatie in beheer nemen.
* Opstellen van een risicoanalyse.
* Reviewen van de SLA.
* Eerstelijns achtervang voor de Carrière Sites Overheid (Werkenvoornederland.nl,  Werkenbijdeoverheid.nl en de Mobiliteitsbank Rijksoverheid).
* Eerstelijns achtervang functioneel beheer voor Applicant Tracking System (ATS) Connexys, gebaseerd op het salesforce platform.
* Decentraal functioneel beheer voor de reporting module van Applicant Tracking System, WenS (Werving en Selectie) gebaseerd op SAP Succesfactors.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Zendesk, Netive Vendor Management Systeem, Netive Dynamisch Aankoop Systeem, Salesforce, SAP Succesfactors reporting, Connexys

PROJECT: Functioneel Beheer OCW Sportvoorzieningen

OPDRACHTGEVER: Gemeente Den Haag

BRANCHE: Overheid PERIODE: okt 2017 - sep 2018

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Binnen de Gemeente Den Haag dienst OCW was X als Functioneel Beheerder verantwoordelijk voor de sector Sport (circa 250 gebruikers). Hij beheerde verschillende applicaties die worden gebruikt voor Sportvoorzieningen als zwembaden, binnensport, buitensport en verhuur van sport- en spelmateriaal. Applicaties die onder het beheer vielen waren het kassasysteem in de zwembaden, een reserveringsmodule voor sportplaatsen, verhuurmodule voor sport- en spelmateriaal, een roostersysteem voor het inplannen van personeel, een webshop voor burgers en een leerlingvolgsysteem voor de voortgang van leerlingen van zwemlessen. Naast het reguliere beheer coördineerde X ook wijzigingsverzoeken en het testen. Bijvoorbeeld voor het in productie nemen van fixes, een nieuwe release, een database verhuizing en een nieuwe captcha control. Ook vervulde hij als functioneel beheerder een rol in projecten voor de configuratie van tourniquets, infoplay-schermen en een afwaardeer app voor de zwembaden, voor het in beheer nemen van een nieuw roostersysteem en de coördinatie voor de inrichting van ketenmonitoring.

De werkzaamheden van X waren onder andere:

Gebruiksbeheer:

* Incidentenregistratie en afhandeling.
* Autorisatiebeheer.
* Operationele aansturing van leveranciers.
* Bijwerken van artikelen, debiteuren, klanten, sportaccommodaties, templates, databestanden en roosterperiodes.
* Zorg dragen voor de operationele werking van kassasystemen.

Functionaliteitenbeheer:

* Schrijven en bijwerken van beheer- en gebruikersinstructies en configuratiedocumentatie.
* Het maken van beheerafspraken.
* Uitvoeren van testen voor fixes en releases.
* Afstemmen van wensen met de business.
* Opstellen van wijzigingsverzoeken.
* Uitvoeren van een impactanalyse.

Transitie:

* Doorvoeren van een database verhuizing, fixes, releases, captcha control.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Topdesk, RecreateX, RecreateX Webshop, RecreateX LVS, Ortec Harmony, PerfectView, Intus Inplanning, Timetell, Bakker & Spees Civiel, Keepass, BISL, OTAP

PROJECT: Functioneel Beheer Casemanagementsysteem & Subsidieportaal

OPDRACHTGEVER: Agentschap SZW

BRANCHE: Overheid PERIODE: dec 2016 - sep 2017

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Het Agentschap SZW is een baten-lastendienst die Europese en nationale subsidieregelingen uitvoert op het gebied van sociaaleconomisch beleid en is onderdeel van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Binnen Agentschap SZW legt het functioneel beheerteam de brug tussen het primaire proces van Agentschap SZW (Uitvoering) en IT (samen circa 150 fte). Ze zorgen voor inhoudelijke afstemming op het gebied van processen en IT, coördineren de beschikbaarstelling van infrastructurele voorzieningen en het samenspel tussen leveranciers en hebben een sleutelrol in het tactisch en functioneel beheer. Agentschap SZW maakt onder andere gebruik van de systemen Casemanagementsysteem (IBM FileNet) en Subsidieportaal (Blueriq).

X was hierbij werkzaam in een team van 13 mensen en de werkzaamheden van X waren:

Gebruikersbeheer:

* Workflow beheer van casemanagementsysteem FileNet.
* Behandelen van interne- en externe supportvragen en productieverstoringen en deze vastleggen in Topdesk.
* Autorisatiebeheer.
* Operationele aansturing van ICT-leveranciers.
* Uitzoeken en adviseren over ICT-businessvragen.

Functionaliteitenbeheer:

* Uitvoeren van functionele testen en gebruikerstesten op webformulieren in een Scrumteam.
* Schrijven van werkinstructies.

Planning & Control:

* Maken van rapportages.

Daarnaast participeerde X in projecten als Testanalist en -coördinator voor de Diane Upgrade (Upgrade naar IBM Content Navigator 5.2). In dit project werd er gewerkt volgens de Agile/Scrum methodiek en met een OTAP-straat. De werkzaamheden van X waren:

* Requirements bewaken.
* Opstellen testscript.
* Integratietesten en functioneel acceptatietesten.
* Bevindingen registeren in JIRA.
* Opstellen testrapport.
* Inregelen van testcapaciteit en Testers begeleiden.

Projectleider voor subsidieregelingen:

* Projectleider voor het bewaken van de specificaties, testen, coördineren van de GAT, het in productie nemen van Eformulieren, de interne communicatie.
* Projectleider voor het migreren van 3.000 subsidieaanvragen van IBM Filenet naar het Subsidieportaal (Blueriq), het inregelen van user accounts en het opstellen van schriftelijke communicatie.

METHODEN EN TECHNIEKEN: IBM Filenet, Filenet Workplace XT, Filenet Enterprise Manager, Topdesk, Digidoc, Scrum, JIRA, BISL

PROJECT: Ontwikkeling Parkeervergunning Systeem voor gemeenten

OPDRACHTGEVER: CIMSOLUTIONS B.V.

BRANCHE: Overheid PERIODE: aug 2016 - nov 2016

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitgifte van parkeervergunningen. Voor zowel de burgers als de gemeenteambtenaren is het uitgifteproces foutgevoelig, niet transparant en heeft het proces 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 voor gemeenten een oplossing om het uitgifteproces van parkeervergunningen voor burgers eenvoudiger en transparanter en voor gemeenten efficiënter en sneller te laten verlopen.

De applicatie wordt ontwikkeld met behulp van Java, moderne front-end technologie en open source databronnen van de RDW.

X was hierbij werkzaam in een team van 7 mensen en de werkzaamheden van X waren:

* Bijdragen leveren aan de user stories.
* Bijdragen leveren aan de acceptatiecriteria..
* Gebruikersacceptatietesten, geautomatiseerd testen, web testen.
* Procesbegeleider Agile Scrum voor de backlog refinement, sprint planning, daily stand up en retrospective.
* Bijwerken van het JIRA systeem.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Agile, Scrum, JIRA, Selenium IDE

PROJECT: Functioneel Beheer HR Performance Management Systeem

OPDRACHTGEVER: TalentExcellence

BRANCHE: IT-dienstverlening PERIODE: sep 2015 - jul 2016

ROL: Functioneel Beheerder TalentExcellence

**OMSCHRIJVING:** TalentExcellence is leverancier van HR Performance Management software dat wordt aangeboden als SAAS aan het MKB en elke klant heeft een unieke configuratie (totaal circa 75.000 gebruikers). Daarbij waren ook veel van de configuraties gekoppeld met het ERP-systeem van de klant.

X configureerde functionaliteiten en formulieren in de software en gaf support aan andere super-users betreffende software TalentExcellence. Hierbij werd er gewerkt volgens het BiSL en ASL2 framework en met OTAP-omgevingen.

X was hierbij werkzaam in een team van 5 mensen en de werkzaamheden van X waren:

Gebruiksbeheer:

* Het analyseren, registreren en het oplossen van supportvragen en zorg dragen voor terugkoppeling (volgens SLA).
* Beheerwerkzaamheden voor het functiehuis en gekoppelde formulieren (o.a. planning, voortgang, beoordeling, pop, feedback).
* Autorisatiebeheer.
* Aansturen van Ontwikkelaars o.b.v. wijzigingsverzoeken of incidenten.
* Het bespreken van wijzigingsverzoeken voor vernieuwing en uitbreiding van het systeem.

Functionaliteitenbeheer:

* Wensen specificeren en vertalen naar functionaliteit in de software, rekeninghoudend met planning, budget en kwaliteit.
* Opstellen specificaties voor gegevensuitwisseling.
* De configuratie toetsen en testen;
* Het opstellen van documentatie en gebruikersinstructies;
* Coördineren van het interne testproces;
* Voorbereiden en begeleiden van gebruikersacceptatietesten;
* Uitvoeren van gebruikersacceptatietesten, functionele acceptatietesten en web testen.

Transitie:

* Nieuwe functionaliteit in productie zetten;
* Communicatie naar de super-users.

Door middel van beheerwerkzaamheden en de succesvolle configuratie-aanpassingen sloot de software weer aan op de HR-processen (o.a. gesprekscyclus, functiehuis) van de klant.

METHODEN EN TECHNIEKEN: TalentExcellence, MS Office, JIRA, Confluence, MS Dynamics CRM, BiSL, ASL2

PROJECT: Functioneel Beheer PlanView, Migratie Competence Center

OPDRACHTGEVER: Stater

BRANCHE: Zakelijke dienstverlening PERIODE: jan 2015 - jun 2015

ROL: Functioneel Beheerder PlanView

**OMSCHRIJVING:** Stater is een hypothecaire dienstverlener en behandelt ruim 30% van alle hypotheken in Nederland. X was werkzaam op de afdeling Migratie Competence Center (circa 120 fte) waar migratieprojecten en programma’s uitgevoerd werden waarbij hypotheekportefeuilles van klanten werden ‘geïnsourced’ naar de Stater systemen en standaarden. Doordat de afdeling snel groeide, moesten de resources (mensen) en roadmaps inzichtelijk gemaakt worden in beheertool PlanView.

X was verantwoordelijk voor het beheer van resources (mensen) en de resource-informatie in tool PlanView en de rapportages.

De werkzaamheden van X waren:

Gebruiksbeheer:

* Beheer van resourcemanagement in beheertool PlanView.
* Beheer van de resource-informatie in PlanView.
* Gebruikersondersteuning voor PlanView.

Planning & Control:

* Opstellen integrale resourceplanning en programma roadmaps (opgesteld in MS Excel).
* Het doorontwikkelen van het processenhandboek.
* Maken van voortgangsrapportages.

Door de resources en roadmaps inzichtelijk te maken, kon er meer sturing gegeven worden vanuit planning en behoefte.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office, PlanView, MS SharePoint, PRINCE2, BiSL

PROJECT: Functioneel Beheer projectmanagementtools, Vernieuwing ING Intranet

OPDRACHTGEVER: ING

BRANCHE: Financiële dienstverlening PERIODE: jun 2014 - dec 2014

ROL: Functioneel Beheerder Clarity en JIRA

**OMSCHRIJVING:** Het programma One Intranet draagt bij aan ING One Bank door een nieuw intranet te ontwikkelen voor de ING Group. Het programma ontwikkelt het One Intranet volgens de Agile Scrum methodiek in samenwerking met een offshore team in India. Landen die in de pilot zaten waren Nederland, België, Polen en Duitsland en hiermee werd nauw samengewerkt door middel van een Projectmanager uit elk land. Het contact met het buitenland verliep veelal via videoconferencing.

X vervulde een rol in het centrale team en was verantwoordelijk voor het beheer, opleiding en ondersteuning van de gebruikte systemen Clarity en JIRA in het programma. In dit programma was de voertaal Engels.

De werkzaamheden van X waren:

Gebruiksbeheer:

* Beheer van het project in projectmanagementtool Clarity.
* Beheer van de projectinformatie in Clarity.
* Gebruikersondersteuning voor Clarity en JIRA (circa 15 mensen).
* Opzetten van een Scrumboard in systeem JIRA.
* Communicatie naar nationale en internationale stakeholders.

Functionaliteitenbeheer:

* Trainen van Projectmedewerkers met systeem JIRA (circa 5 mensen).

Planning & control en financieel management:

* Bewaken van de planning en het budget (€ 5 miljoen).
* Bijhouden van het resourcemanagement (time & material) en subcontracting (workorders).

Door middel van deze activiteiten zorgde X voor een ingericht en bijgewerkt systeem en geïnstrueerde gebruikers die met het systeem konden werken.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office, Clarity, MS SharePoint, JIRA, Agile Scrum, BiSL

PROJECT: Quality Assurance / PMO Securitisatie transactie

OPDRACHTGEVER: WestlandUtrecht Bank

BRANCHE: Financiële dienstverlening PERIODE: sep 2013 - mrt 2014

ROL: Quality Assurance / PMO

**OMSCHRIJVING:** Het project OrangeLion10 realiseert de implementatie van de securitisatie transactie binnen WestlandUtrecht Bank als gevolg van Basel III. In deze transactie zijn leningen verkocht aan een externe juridische entiteit. In het project werd veel geschakeld met afdelingen als Legal, Risk, Compliance, Finance en IT en het project realiseerde de volgende producten: een administratieve organisatie met interne en externe rapportages, een manual waarin beleid en processen worden uiteengezet, aanpassingen aan interne en externe systeemconfiguraties en tussenliggende interfaces.

X ondersteunde hierbij het projectmanagement en de Business Analisten in hun werkzaamheden voor projectbeheersing en kwaliteit.

De werkzaamheden van X waren:

* Opzetten en beheren van het projectdossier op SharePoint en versiebeheer.
* Bijhouden van de actielijst, besluitenlijst, issuelog, risklog en resourceplanning.
* Bewaken van het budget en de planning.
* Het maken van voortgangsrapportages voor de stuurgroep.
* Projectmanagementrichtlijnen bewaken.
* Maken van weekplanningen en najagen van acties.
* Het bewaken van de kwaliteit door middel van review rondes (procesbeschrijvingen, memo’s, projectdocumenten).

Met deze activiteiten ondersteunde X hierbij het projectmanagement en de Business Analisten in hun werkzaamheden voor projectbeheersing en kwaliteit.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office, MS SharePoint, PRINCE2

PROJECT: Coördinator HR-systeem, HR SSC

OPDRACHTGEVER: KPN

BRANCHE: Zakelijke dienstverlening PERIODE: mrt 2013 - aug 2013

ROL: Coördinator HR-systeem

**OMSCHRIJVING:** KPN HR SSC is het Service Center voor KPN-medewerkers. Zij geven ondersteuning op het gebied van HR. Door de onlangs afgesloten cao- afspraken moesten de HR-onderdelen contracten, reiskosten en salarissen met terugwerkende kracht op orde worden gebracht in het HR-systeem.

X was gevraagd om bij dit team aan te sluiten, om het overzicht te bewaken, issues te signaleren, het werk te verdelen, te rapporteren omtrent de administratieve verwerking, voortgangsbewaking en afstemming. Dit team bestond uit 5 mensen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office, ERP-systeem

PROJECT: Front-end ontwikkeling resourcemanagementtool

OPDRACHTGEVER: CGI

BRANCHE: IT-dienstverlening PERIODE: dec 2012 - feb 2013

ROL: Front-end Developer

**OMSCHRIJVING:** Binnen het Delivery Center Java werd een web-based applicatie gebruikt voor resourcemanagement. Om deze applicatie meer te integreren in de organisatie, werkte X mee aan de ontwikkeling van de Front-end door deze aan te passen aan de huisstijl. Dit deed X door gebruik te maken van HTML 5 en CSS 3. Daarnaast werkte hij ook mee om de applicatie te testen met testtool Selenium.

Deze werkzaamheden voerde X uit in een team.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Aptana Studio, GIMP, Selenium IDE, HTML 5, CSS 3

PROJECT: Functioneel Beheer contractmanagementsysteem

OPDRACHTGEVER: CGI

BRANCHE: IT-dienstverlening PERIODE: sep 2012 - okt 2012

ROL: Functioneel Beheerder contractensysteem

**OMSCHRIJVING:** Op de afdeling Procurement leverde X ondersteuning voor de Category Managers vanwege onderbezetting.

X werkte de bedrijfsinformatie in het contractensysteem bij en creëerde hierbij meer overzicht. Door overzicht en de niet-geautomatiseerde IV (instructie & proces) aan te passen, reduceerde hij de zoektijd naar contracten en konden de Category Managers efficiënter werken en zich meer focussen op hun werk.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office, ERP systeem

PROJECT: Functioneel Beheer Clarity, Mail

OPDRACHTGEVER: ING

BRANCHE: Financiële dienstverlening PERIODE: dec 2010 - sep 2012

ROL: Functioneel Beheerder Clarity

**OMSCHRIJVING:** Binnen de afdeling Mail leverde X ondersteuning voor verschillende ICT-changeprojecten en de lijnorganisatie voor gebruikersondersteuning, projectbeheersing en procesbewaking.

Een van de Changeprogramma’s was dat er volgens Scrum digitale formulieren werden ontwikkeld voor meerdere kanalen. Deze formulieren werden op een centraal punt ontwikkeld en beheerd, wat zorgt voor meer consistentie. De formulieren zijn te ‘pre-fillen’ met klant- en productgegevens, ze zijn interactiever, visueler en kunnen elektronisch verwerkt worden.

De werkzaamheden van X waren:

Gebruiksbeheer:

* Inrichting projecten in tool Clarity.
* Beheer projectinformatie Clarity.
* Bewaken van de gebruiksrichtlijnen.
* Gebruikersondersteuning voor Clarity.
* Opzetten en het beheer van het projectdossier op MS SharePoint.

Functionaliteitenbeheer:

* Administreren van requirements in MS Excel.
* Specificeren van projectdocumenten (Mandate, End of project report, Exception report).
* Planning & Control en financieel management.
* Meewerken aan het valideren van de businesscase voor de informatievoorziening.
* Zorg dragen voor het resourcebeheer, tijdverantwoording, budget, rapportages, resourceplanning, rolling forecast, sourcing, actielijst en het issuelog.
* Opzetten en bijhouden van de financiën voor zowel projecten als lijnactiviteiten en rapporteren. De administratie werd bijgehouden in MS Excel.

In de rol van Functioneel Beheerder zorgde X voor de inrichting, beheer en gebruikersondersteuning van projecten in de projectmanagementtool Clarity.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office, CA Clarity, MS SharePoint, PRINCE2, BiSL, Agile Scrum

PROJECT: Functioneel Beheer Clarity, Integratie Postbank en ING

OPDRACHTGEVER: ING

BRANCHE: Financiële dienstverlening PERIODE: jun 2008 - dec 2009

ROL: Functioneel Beheerder Clarity

**OMSCHRIJVING:** De Regiedesk is het centrale aanspreekpunt voor de business binnen de programmaorganisatie Tango, dat zorgt voor de integratie tussen Postbank en ING Bank. Clarity was het systeem dat gebruikt werd voor de beheersing van projectmanagement en er waren circa 5.000 gebruikers.

In deze opdracht heeft X zich gespecialiseerd in de tool Clarity. Naast het geven van gebruikersondersteuning, heeft X testwerkzaamheden uitgevoerd voor de tijdschrijfsystemen Clarity en PIT, beheerwerkzaamheden uitgevoerd en hield hij zich bezig met de niet-geautomatiseerde processen.

X was hierbij werkzaam in een team van 8 mensen en de werkzaamheden van X waren:

Gebruiksbeheer:

* Gebruikersondersteuning voor Clarity.
* Bijhouden van de resource administratie.
* Issues signaleren, acties uitzetten, monitoren en/of oplossen.

Functionaliteitenbeheer:

* Opstellen van niet-geautomatiseerde informatievoorzieningen (werkinstructies en procesbeschrijvingen);
* Trainen van teamleden betreffende projectmanagementtool Clarity.

Met deze activiteiten droeg X bij aan een complete en correcte resource-administratie, informatievoorziening en ondersteuning voor de gebruikers.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office, CA Clarity, MS SharePoint, PIT, BiSL

PROJECT: Functioneel Beheer AccountView

OPDRACHTGEVER: Visma

BRANCHE: IT-dienstverlening PERIODE: apr 2007 - jan 2008

ROL: Functioneel Beheerder AccountView

**OMSCHRIJVING:** Visma is een leverancier van software voor bedrijfsadministraties. Als Functioneel Beheerder hielp X vraagstukken van klanten (eenmanszaken tot het MKB) en implementatiepartners te beantwoorden betreffende het softwarepakket AccountView (basis, handel, accountancy, projecten & uren, relatiebeheer) volgens SLA. X was hierbij werkzaam in een team van 10 mensen.

De werkzaamheden van X waren:

Gebruiksbeheer:

* Het analyseren van supportaanvragen en zorg dragen voor terugkoppeling van de supportaanvragen.
* Registeren van issues en bewaken van de kwaliteit van de geregistreerde issues.

Functionaliteitenbeheer:

* Gebruikerstesten uitvoeren van nieuwe releases van AccountView (per kwartaal).
* Schrijven van supportinformatie voor gebruikers.

Door middel van deze activiteiten zorgde X voor functionele ondersteuning en konden de gebruikers van AccountView weer verder werken.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office, AccountView, BiSL

PROJECT: Functioneel Beheer Online Applicaties

OPDRACHTGEVER: TNT Express

BRANCHE: Logistiek PERIODE: jan 2006 - jun 2006

ROL: Functioneel Beheerder Online Applicaties

**OMSCHRIJVING:** Bij TNT Express moesten de klantengroep ad hoc, small en medium (particulier en MKB) snel worden voorzien van informatie over het gebruik van de online applicaties Boek uw zending, ExpressShipper en myTNT en gerelateerde processen als track & trace, de kosten van een zending en achteraf inzicht in de factuur. Het internet was hier het aangewezen kanaal voor en dit zou de Customer Service tegelijkertijd ontlasten.

X was werkzaam op de afdeling Customer Interface Technology, die de schakel vormde tussen de commerciële en logistieke processen. X heeft in samenwerking met Marketing & Communications en de TNT Customer Service een informatieportal opgezet vanuit oogpunt van TNT en vanuit oogpunt van de klant. Criteria die hierin zijn meegenomen zijn informatief, snel te vinden, overzichtelijk, beknopte teksten, corporate identity en selfservice. Deze punten zijn verwerkt met behulp van een CMS en geïmplementeerd volgens faseringsmethode SDM.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office, CMS Day Communique, SDM