# Personalia

NAAM: X

WOONPLAATS: Voorburg

FUNCTIE: Business- en Informatieanalist

GEBOORTEDATUM: 1-2-1979

NATIONALITEIT:Nederlands

TALEN: Nederlands, Engels

ERVARING SINDS: 2006

# Specialisme

* Business- & Informatieanalyse
* Informatiemanagement & Advies
* Requirements analyse & -management
* Procesmanagement & -optimalisatie
* Ketenbeheer & -optimalisatie

# Samenvatting

Na zijn studie Informatica & Informatiekunde aan de Haagse Hogeschool, heeft de heer X ruim 13 jaar ervaring opgedaan als Business en Informatieanalist. Naast zijn werkzaamheden als IV consultant bij Defensie, heeft hij de studie Executive Master Information Management aan TiasNimbas succesvol afgerond.

In de rol van Informatiemanager, Informatieanalist, Business Consultant en Business Process Manager heeft hij de afgelopen jaren organisaties als PostNL en het ministerie van Defensie geadviseerd en ondersteund bij operationele, tactische en strategische processen. Hij heeft hierbij omvangrijke en complexe hoeveelheden gegevens geanalyseerd en getransformeerd naar bruikbare (management)informatie, processen en andersoortige vormen van informatie voor behoeftestellers (binnen en buiten de eigen organisatie).

De heer X heeft ruime kennis en ervaring in bedrijfskunde en is zodoende goed in staat de juiste stakeholders op het juiste moment te betrekken in projecten. Hij beschikt over conceptueel denkvermogen waardoor hij goed in staat is complexiteiten vereenvoudigd weer te geven en bespreekbaar te maken met alle belanghebbenden. Door het toepassen van plan-do-check-act cyclussen in diverse operationele en tactische bedrijfsprocessen heeft de heer X hij tevens invulling gegeven aan kwaliteitsmanagement en monitorfuncties.

De heer X heeft ervaring met methodieken als fit-gap analyses, BPM, TOGAF en ASL. Hij is daarnaast Prince2 en BiSL gecertificeerd.

# Opleidingen

2009 - 2010 Executive Master Information Management MIM / TiasNimbas (MSc)  
2000 - 2005 Informatica & Informatiekunde / Haagse Hogeschool (Ing.)

# Trainingen

2019 Togaf 9 Foundation & Certified / CIMSOLUTIONS  
2010 Prioriteiten en de juiste keuzes maken / Schouten & Nelissen  
2009 ASL / ASL Foundation  
2009 Beargumenteren en beïnvloeden / Vergouwen Overduin  
2008 Brain training / Purple Monkey  
2008 Business Process Management / IDS Scheer  
2008 Adviesvaardigheden / Vergouwen Overduin  
2007 SAP Solution Manager / SAP HQ Waldorf

# Certificeringen

2009 Prince 2 Foundation  
2007 BISL

# Expertise

**BESTURINGSSYSTEMEN:** Windows

**METHODIEKEN:** UML, Use Cases, BPMN 2.0, SCOPAFIJTH, Userstories, Agile, Scrum, Prince2, ERD, Business Process Management, probleemanalyse, impactanalyse, veranderanalyse, fit-gap analyses, QUINT, ASL, BiSL, TOGAF

**TOOLING:** SAP

**MODELLEREN:** Gegevensmodellen, berichtmodellen, domein model, entiteit relatie model

# Werkervaring

okt 2019 - CIMSOLUTIONS Business Analist / Informatieanalist  
jan 2018 - dec 2018 PostNL Senior Proces- en Informatieanalist  
sep 2016 - sep 2019 Ajnemra Senior Business Consultant  
apr 2008 - apr 2015 Ministerie van Defensie IV-Consultant  
apr 2006 - apr 2008 Ministerie van Defensie Informatie Expert

# opdrachten

PROJECT: Uitfaseren Planon / Adviseren in de migratie naar andere software

OPDRACHTGEVER: Nationale Politie

BRANCHE: Overheid PERIODE: mrt 2020 - aug 2020

ROL: Allround Sr. IV-Expert

**OMSCHRIJVING:** De Nationale Politie is in deze periode bezig met een rationalisering van het applicatielandschap. De functionaliteit van het facilitair management systeem Planon wordt vervangen door gelijksoortige software met meer baten en minder kosten. Hiervoor zijn informatieanalyses uitgevoerd in de gebruikersorganisatie door middel van Microsoft Teams en andere software die werken op afstand mogelijk maakt in deze Coronacrisis tijd. De heer X heeft een adviesrapport opgeleverd aan de programmamanager en hij heeft ondersteund in het opstellen van een functioneel ontwerp voor Functioneel Beheer. Het adviesrapport heeft geresulteerd in het daadwerkelijk ‘uitzetten’ van Planon wat een belangrijke mijlpaal was in de migratie.

METHODEN EN TECHNIEKEN: 'New Information Economics', MS Office, Informatiemanagement, Android

PROJECT: Uitvoeren business- en marktonderzoek & realisatie website

OPDRACHTGEVER: Ajnemra

BRANCHE: Handel PERIODE: jul 2019 - sep 2019

ROL: Business- & Informatie analist

**OMSCHRIJVING:** Ajnemra is een haute couture-bedrijf dat zich richt op het hogere segment in de kledingindustrie door het creëren van unieke maatwerk stukken. De heer X was verantwoordelijk voor het uitzetten van de strategische intenties om voor dit kledingmerk een niche te vinden. De heer X heeft hiertoe een business- en marktonderzoek uitgevoerd binnen de kledingsector. Samen met de hoofdontwerper heeft hij een zogeheten 'handtekening' gecreëerd dat het merk uniek en aantrekkelijk maakt. Een dergelijke handtekening kan gezien worden als een set met onderscheidende strategische kenmerken van een product of dienst. Naast het opzetten van strategische intenties heeft de heer X een aanpak opgezet en uitgewerkt om jaarlijks nieuwe unieke en onderscheidende collecties te ontwerpen.

Aansluitend heeft hij de noodzakelijke middelen geïdentificeerd, waaronder een website. De heer X heeft voor deze website het functioneel ontwerp opgesteld en de website laten ontwikkelen in Android, zodanig dat deze geschikt is voor mobiele apparaten.

Het bedrijf heeft binnen twee maanden na het afronden van deze werkzaamheden 8% meer omzet behaald. De strategische intenties en nieuwe bedrijfsfunctie hebben bijgedragen aan meer structuur in de organisatie.

METHODEN EN TECHNIEKEN: HTML, XML, 'New Information Economics', MS Office, Informatiemanagement, Android

PROJECT: Inventarisatie, (lean) optimalisatie en standaardisatie Facilitaire Management processen & implementatie nieuw Facility Management Informatie Systeem (FMIS)

OPDRACHTGEVER: PostNL

BRANCHE: Logistiek PERIODE: sep 2018 - dec 2018

ROL: Senior Proces- en Informatieanalist

**OMSCHRIJVING:** Binnen PostNL werken ruim 35.000 medewerkers aan de logistieke verwerking en bezorging van poststukken. Facility Management omvat ondermeer huisvesting (sorteercentra), milieu, wagenpark, catering, schoonmaak, facilities, ICT en data-entry.

Binnen de afdeling Inkoop & Services van PostNL zijn ca. 15 Facility Desk medewerkers werkzaam om telefonisch en gebruikmakend van  Planon interne klanten te bedienen die een reparatie-, onderhouds- of bestelverzoek hebben.

De heer X is ingezet om de werkprocessen van de Facility Desk te inventariseren, te optimaliseren en te standaardiseren volgens het Lean principe.

Na acceptatie van de herziene werkprocessen, heeft hij de processen succesvol geïmplementeerd binnen een nieuw webbased FMIS van Axxerion. Door de focus op workflows kunnen de processen rondom bijvoorbeeld meldingen, bestellingen en facturatie op een consistente manier worden afgehandeld. Per proces kan gecontroleerd worden of er aan de service level agreements (SLA) voldaan is en door de online rapportagemogelijkheden en dashboards zijn op elk gewenst moment de kosten en het gebruik van de bedrijfsmiddelen in beeld.

Dit resulteerde erin dat Planon overbodig werd en uitgefaseerd kon worden, hetgeen tot een significante kostenbesparingen geleid heeft.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Lean, Planon, Axxerion, MS Sharepoint, MS Office, XML, SAP, Agile, Informatiemanagement

PROJECT: Proces inrichting on-boarding nieuwe medewerkers met niet-Nederlandse nationaliteiten

OPDRACHTGEVER: PostNL

BRANCHE: Logistiek PERIODE: jul 2018 - aug 2018

ROL: Adviseur Procesmanagement

**OMSCHRIJVING:** PostNL is een grote organisatie met veel medewerkers. Doordat er landelijk veel wisseling plaatsvindt van bezorgmedewerkers (brieven en pakketten) is het van belang voor PostNL om een goed werkend controleproces in te richten dat ervoor zorgt dat er alleen mensen voor PostNL werken met een geldige verblijfs- en werkvergunning in Nederland.

De heer X heeft, in samenwerking met grote uitzendbureaus, een proces ingericht dat ervoor zorgt dat bij de komst van een nieuwe medewerker de nodige activiteiten worden uitgevoerd die borgen dat een medewerker legaal in Nederland verblijft en hierbij ook een werkvergunning heeft voor Nederland.

Hij heeft hiervoor diverse methoden, technieken en kennisgebieden toegepast zoals BPM, Relatiemanagement en stakeholder management. Deze werkzaamheden hebben ertoe geleid dat er minder fouten worden gemaakt in het proces waardoor boetes voorkomen worden en zodoende kosten bespaard blijven.

METHODEN EN TECHNIEKEN: AVG, BPM, Relatiemanagement, Stakeholder management, MS OFFICE, SAP, Informatiemanagement

PROJECT: Functioneel Ontwerp landelijk proces Aanvraag-Leaseauto

OPDRACHTGEVER: PostNL

BRANCHE: Logistiek PERIODE: jun 2018 - jul 2018

ROL: Proces- en Informatieanalist

**OMSCHRIJVING:** Het landelijke proces Aanvraag-Leaseauto bij PostNL diende geoptimaliseerd te worden teneinde de juiste auto's aan de juiste functieschalen te verbinden.

De heer X heeft hiervoor een workflow met de juiste beslismomenten ontwikkeld om het aantal fouten in dit proces terug te dringen. Hij heeft vervolgens een functioneel ontwerp gemaakt voor een SAP-implementatie van deze workflow.

Resultaat is geweest dat er alleen bij uitzondering duurdere leaseauto's worden verstrekt, niet passend bij de functieschaal.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BPM, Workflow, Interview, Stakeholder Management, Business Analyse, Informatieanalyse, Informatiemanagement

PROJECT: Herinrichting Document Management op basis van Sharepoint 365

OPDRACHTGEVER: PostNL

BRANCHE: Logistiek PERIODE: mei 2018 - jul 2018

ROL: Proces- en Informatieanalist

**OMSCHRIJVING:** Als gevolg van een grote reorganisatie zijn verschillende expertises centraal belegd binnen de afdeling Inkoop & Services. Hierdoor veranderde in grote mate het aantal en type documenten die op de afdeling gebruikt worden.

Door de komst van een nieuwe versie van MS Sharepoint 365 is de heer X verantwoordelijk geweest voor het inrichten van Document Management voor de afdeling Inkoop & Services. Bijkomend voordeel tijdens het project was dat het nieuwe Sharepoint ook in staat is bepaalde processen te reguleren tussen medewerkers en te standaardiseren. Dit kwam ten goede aan het centraliseren van expertises en bedrijfsfuncties. Resultaat was een ingericht DMS met gebruikmaking van standaard documenten en templates. Het DMS heeft een aantal standaard processen geautomatiseerd.

METHODEN EN TECHNIEKEN: DMS, XML, MS Office 365, Interview, Business Analyse, Informatieanalyse, BPM, Informatiemanagement

PROJECT: Proces- en Informatieanalyse t.b.v. energie monitoring systeem eSight

OPDRACHTGEVER: PostNL

BRANCHE: Logistiek PERIODE: apr 2018 - aug 2018

ROL: Proces- en Informatieanalist

**OMSCHRIJVING:** De afdeling Inkoop & Services van PostNL is eigenaar van veel bedrijfskritische data. Om in een landelijke dekking te voorzien, beschikt PostNL over honderden bedrijfspanden, waarvan het energieverbruik hoog is. In het kader van duurzaamheid is het van belang goed inzicht te hebben in dit verbruik.

De heer X heeft business- en informatieanalyses uitgevoerd en m.b.v. een modelleermethodiek een proces beschreven voor de implementatie van een nieuw integraal systeem 'eSight' dat energieverbruik van bedrijfspanden landelijk monitort.

Dit is een samenspel geweest van PostNL, netbeheerders, energieleveranciers en de leverancier van het energie monitoring systeem eSight.

Resultaat was een werkend integraal systeem voor landelijke energie monitoring van PostNL panden. Het systeem is o.a. in staat om in één oogopslag landelijke informatie te tonen over bijvoorbeeld excessen in het energieverbruik van bedrijfspanden.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Agile, eSight, BPM, Business Analyse, Informatieanalyse, Interview, Stakeholder Management, Informatiemanagement

PROJECT: Functioneel Ontwerp & ontwikkeling KPI Management dashboard Inkoop & Services

OPDRACHTGEVER: PostNL

BRANCHE: Logistiek PERIODE: apr 2018 - jun 2018

ROL: Adviseur Informatiemanagement

**OMSCHRIJVING:** De afdeling Inkoop & Services van PostNL is verantwoordelijk voor het aggregeren van managementinformatie uit heel de organisatie, o.a. voor het jaarverslag.

De heer X is verantwoordelijk geweest voor het functioneel ontwerp van het management dashboard en het aansturen van de IT organisatie voor het realiseren hiervan. Hij heeft hiertoe informatieanalyses uitgevoerd en interviews gehouden met het management om te achterhalen welke stuurinformatie wenselijk was. Vervolgens heeft hij in een Agile project met SAP consultants het management dashboard ontwikkeld en geïmplementeerd. Resultaat was een management dashboard dat het MT Inkoop & Services in staat stelde relevante actuele stuurinformatie in 1 oogopslag te tonen waarop direct geacteerd kan worden.

METHODEN EN TECHNIEKEN: New Information Economics (From Business Strategy to IT-action / Bob Benson), XML, MS Office, MS Visio, Agile, SAP, Business Analyse, Informatieanalyse, Informatiemanagement

PROJECT: Informatieanalyse Compliant Spend

OPDRACHTGEVER: PostNL

BRANCHE: Logistiek PERIODE: jan 2018 - dec 2018

ROL: Informatieanalist

**OMSCHRIJVING:** De samenvoeging van de staven van PostNL Brieven en PostNL Pakketten zorgt ervoor dat veel bedrijfsvoering zaken centraal ingericht dienen te worden en dat veel medewerkers met dezelfde expertises organisatorisch geclusterd worden in afdelingen en teams.

Voor de afdeling Inkoop & Services van PostNL houdt dit o.a. in dat Inkoop, Contractmanagement en Vendor Management centraal binnen de afdeling is belegd. Een groot voordeel van het clusteren van deze expertises is de winst die behaald kan worden op het terugbrengen van het aantal leveranciers.

De heer X heeft informatieanalyses uitgevoerd gebruikmakend van diverse systemen waaronder SAP om inzicht te verschaffen in de vooruitgang hierin. Hij heeft de inzichten vervolgens gerapporteerd aan het afdelingsmanagement en waar nodig verbeteracties uitgezet.

Het resultaat is dat PostNL in een hogere mate 'verplichte winkelnering' heeft doorgevoerd waardoor interne klanten gestimuleerd of verplicht zijn te bestellen bij gecontracteerde leveranciers.

METHODEN EN TECHNIEKEN: SAP, Esize, Axxerion, XML, MS Office, Business Analyse, Informatieanalyse, Informatiemanagement

PROJECT: Opstellen van Beleidsdocumenten en Processen & Business Process alignement

OPDRACHTGEVER: PostNL

BRANCHE: Logistiek PERIODE: jan 2018 - mrt 2018

ROL: Proces- en Informatieanalist

**OMSCHRIJVING:** De centrale afdeling Inkoop & Services van PostNL is verantwoordelijk voor alle inkoopactiviteiten van PostNL (Inkoop) en is eveneens eigenaar van alle data van PostNL. De nadruk van dit eigenaarschap ligt vooral op de wagenparkdata en vastgoeddata en alle daarmee samenhangende duurzaamheidsgegevens.

In de aanloop naar de ontwikkeling van centrale bedrijfsfuncties binnen PostNL heeft de heer X diverse beleidsdocumenten en processen opgesteld. Hierbij heeft hij modelleerconventies opgezet en geïmplementeerd met ARIS als referentie kader.

Hij heeft tevens gezorgd voor de aansluiting met andere afdelingen en processen (BPA) en diverse BPM workshops gehouden om draagvlak te creëren voor de procesveranderingen binnen het bedrijf.

Het resultaat van deze werkzaamheden was een centraal gestandaardiseerd en geïmplementeerd inkoopproces met standaard procesbeschrijvingen, procedurebeschrijvingen, documenten en templates. De heer X heeft kader stellende beleidsdocumenten herschreven ten behoeve van het inkoopproces.

METHODEN EN TECHNIEKEN: ARIS (conventies), MS Office, MS Visio, SAP, Business Analyse, Informatieanalyse, Informatiemanagement, Sharepoint 365

PROJECT: Ontwikkelen van SMART bedrijfsdoelstellingen

OPDRACHTGEVER: Ajnemra

BRANCHE: Handel PERIODE: jan 2017 - aug 2017

ROL: Business Consultant

**OMSCHRIJVING:** Ajnemra is een Haute Couture bedrijf dat het hogere segment bedient in de kledingindustrie. Aangezien Haute Couture in Nederland concurreert met de gevestigde orde wereldwijd is het belangrijk onderscheidend te zijn in de collecties alsmede in de services rondom het Haute Couture product. De heer X heeft onderzoek gedaan naar hoe de service verbeterd kan worden. Hieruit heeft hij verschillende bedrijfsdoelstellingen geformuleerd. Het resultaat is dat het bedrijf SMART kan werken met duidelijke meetbare doelstellingen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Business Analyse, Informatieanalyse, New Information Economics

PROJECT: Ontwikkeling Architectuurproducten

OPDRACHTGEVER: Ministerie van Defensie - IVENT

BRANCHE: Overheid PERIODE: jan 2013 - apr 2015

ROL: IV-Consultant

**OMSCHRIJVING:** IVENT is de interne informatievoorziening dienstverlener van het Ministerie van Defensie. Het bedrijf is opgedeeld volgens een vraag/aanbod model met aan de vraagkant het 'Diensten Centrum IV Beheer' (DCIVB) en aan de aanbodkant 'Operations'.

In deze periode heeft de heer X in teamverband diverse architectuurproducten opgeleverd zoals:

Servicemodel voor interne defensieklanten In dit servicemodel is een vertaalslag gemaakt van bestaande applicaties naar services die de functionaliteit dekken van het totale applicatielandschap. Met dit servicemodel is een eerste stap gemaakt naar een functionele catalogus voor interne klanten waarin functionele behoeftes kenbaar gemaakt konden worden.

Hoofdprocessenmodel (IVENT/DCIVB) Een hoofdprocessenmodel is opgeleverd voor DCIVB in de vorm van een Best-Practice van BISL.

Regelgeving Diverse kader stellende beleidsdocumenten zijn geschreven of herschreven ten gunste van het nieuwe Vraag-Aanbod model dat reeds geïmplementeerd was.

Met dit nieuwe servicemodel is een eerste stap is gemaakt naar een functionele 'catalogus' voor interne klanten waarin functionele behoeftes kenbaar gemaakt konden worden. Het servicemodel gaf ook een totaalbeeld van de informatievoorziening van Defensie. Het hoofdprocessenmodel heeft meer inzicht gegeven in bedrijfsfuncties, het BISL model, en de toepassing hiervan binnen het Ministerie van Defensie.

De ontwikkelde beleidsdocumenten hebben geleid tot een eenduidig en helder beleid.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BPM, IM, Lean, BISL, 9-vlaksmodel Rik Maes

PROJECT: Business Process Management (BPM)

OPDRACHTGEVER: Ministerie van Defensie - IVENT

BRANCHE: Overheid PERIODE: jan 2010 - dec 2012

ROL: Business Process Manager

**OMSCHRIJVING:** Het BISL model is in deze periode voor een significant deel geïmplementeerd binnen de DCIVB processen. De heer X heeft alle vastgestelde BISL processen gemodelleerd volgens een procesmodelleer methodiek die verstrekt werd door IDS Scheer (tevens leverancier ARIS). Hij heeft samen met zijn team de modelleerconventies aangepast zodat het beter aansloot op de wensen van Defensie. De processen zijn op verschillende niveau's gemodelleerd, te weten: Hoofdprocessenmodel, Werkprocessen op EPC niveau, Procedures en Werkinstructies.

De heer X heeft ook workshops gehouden over proces modelleren en hierdoor draagvlak gecreëerd voor procesveranderingen en standaardisatie. Het resultaat van deze activiteiten waren standaard geïmplementeerde BISL processen (Lean).

METHODEN EN TECHNIEKEN: ARIS, Lean, IDS Scheer

PROJECT: Begeleiding BiSL audits & voorzitterschap contract management overleg

OPDRACHTGEVER: Ministerie van Defensie - IVENT

BRANCHE: Overheid PERIODE: mei 2008 - feb 2010

ROL: Business Consultant

**OMSCHRIJVING:** Het BISL model is in deze periode voor een significant deel geïmplementeerd binnen de DCIVB processen en het was tijd om de geïmplementeerde processen op 'werking' te toetsen. De heer X heeft de Auditdienst van Defensie begeleid. In dit project werd de heer X een 'meetlat' meegegeven waaraan de processen dienen te voldoen. De heer X heeft de meetlat gebruikt om de volgende processen te meten: Contract Management, Change Management, Service Level Management en Inkoop. De tekortkomingen heeft hij gerapporteerd aan het management en de Auditdienst, waarna hij een plan opgesteld heeft om deze tekortkomingen aan te pakken. Aansluitend is hij gevraagd om voor een jaar Voorzitter te worden van het wekelijkse Contractmanagement overleg met alle Defensie IT-Contractmanagers.

METHODEN EN TECHNIEKEN: PDCA (Deming circle), BISL, Prince2

PROJECT: Ontwikkelen Best Practices BISL

OPDRACHTGEVER: Ministerie van Defensie - DCIVB

BRANCHE: Overheid PERIODE: nov 2007 - jul 2009

ROL: IV-Consultant

**OMSCHRIJVING:** Diensten Centrum IV Beheer (DCIVB) binnen het Ministerie van Defensie is in eerste instantie opgericht om een 'smart buyer' functie te creëren voor de externe IT-markt. Expertises zoals Portfoliomanagement, Contractmanagement, Inkoop en Service Level Management werden centraal ingericht binnen DCIVB. Ieder krijgsmachtdeel had zijn eigen functionele cluster Informatievoorziening binnen DCIVB.

Het Ministerie van Defensie kent een grote diversiteit aan IT-producten en behoefte aan consistent technisch en functioneel beheer. In 2007 besloten Defensie en PinkRoccade samen te gaan werken om een eerste versie van het BISL model op te zetten.

De heer X heeft binnen het DCIVB best practices ontwikkeld van de meest bruikbare BISL processen. Hierbij heeft hij workshops gehouden over het onderwerp, deelgenomen aan diverse seminars en heeft hij procesontwerpen gemodelleerd in ARIS. Ook heeft hij veel interviews gehouden om de juiste informatie te achterhalen en tegelijkertijd draagvlak te creëren voor grote procesveranderingen. In audit termen is het resultaat van deze activiteiten geweest dat de 'opzet' en het 'bestaan' van diverse BISL processen de definitieve initiële status heeft bereikt. Ook zijn door de centrale toepassing van Functioneel Beheer de eerste stappen gezet naar Business-IT alignement.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BISL, ARIS, MS VISIO, Contracto

PROJECT: Doorvoeren nieuw Proces Wijzigingenbeheer (Change Management)

OPDRACHTGEVER: Ministerie van Defensie - DCIVB

BRANCHE: Overheid PERIODE: feb 2007 - mei 2008

ROL: Procesanalist

**OMSCHRIJVING:** Het proces Wijzigingenbeheer (Change Management) was sterk verouderd en hield geen rekening met de grote diversiteit aan klantvragen.

De heer X heeft het proces Wijzigingenbeheer opnieuw opgezet en geïmplementeerd rekening houdend met de reorganisatie en inrichting van de Functioneel Beheer organisatie. De categorisering van IT-gerelateerde klantvragen is de grootste uitdaging hierin geweest.

Het resultaat was een proces Wijzigingenbeheer dat geen technische vragen meer toeliet en waarbinnen sub-processen waren ingericht voor de verdere afhandeling van verschillende categorieën IT-gerelateerde klantvragen/behoeften zoals bijvoorbeeld correctief-, preventief- en adaptief onderhoud van applicaties.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BPM, BISL, ASL, ITIL

PROJECT: Functioneel Specificeren en Categoriseren IT-klantvragen Koninklijke Luchtmacht (KLu)

OPDRACHTGEVER: Ministerie van Defensie - DCIVB

BRANCHE: Overheid PERIODE: jun 2006 - aug 2007

ROL: Informatie Expert

**OMSCHRIJVING:** De heer X heeft in deze periode de IT en IV behoefte van de KLu functioneel beschreven, gecategoriseerd en beoordeeld op nut en noodzaak waarna het management een besluit kon nemen over het wel of niet implementeren.

De heer X heeft in deze periode ook workshops gehouden om interne klanten kennis te laten maken met functioneel beheer en alle operationele processen die hiertoe behoren. Door zijn aanpak is de hoeveelheid 'nice to have' vragen sterk afgenomen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BPM, MS Office, BISL, ASL, ITIL, SAP, Workshop, Business Analyse, Informatieanalyse, Informatiemanagement