# Personalia

NAAM: X

WOONPLAATS: Oegstgeest

FUNCTIE: Business Analist/ Informatie Analist/ Senior Functioneel Beheerder

GEBOORTEDATUM: 2-10-1979

NATIONALITEIT:Nederlandse

TALEN: Nederlands, Engels

ERVARING SINDS: 2006

# Specialisme

* Continu op zoek naar proces- en systeemverbeteringen
* Het vermogen om zich snel lastige materie eigen te maken
* Door analytische vaardigheden snel in het oplossen van incidenten en problems
* Door goed stakeholdermanagement behoefte vertalen naar functionele specificaties
* Duidelijk uitleg kunnen geven van systeem-/procesaanpassingen
* Waarborgen van de continuïteit van systemen en applicaties
* Onderhouden van contacten met interne en externe IT-leveranciers

# Samenvatting

Na zijn Universitaire studie Bedrijfskundige Economie aan de Vrije Universiteit in Amsterdam heeft X 12 jaar ervaring opgedaan bij ProRail, Ministerie van Justitie, Achmea Zilveren Kruis en Albert Heijn. In zijn werk heeft hij rollen vervuld als Business Analist, Product Owner, Functioneel Beheerder, Processpecialist, Procesmanager en Datamanagement Specialist.

Bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid kreeg X de opdracht om binnen het onderdeel Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) de opdracht om de bedrijfsprocessen rondom het digitale archief te optimaliseren. Dit project heeft X succesvol afgerond door het snel doorgronden van de uitdagingen en het proces na analyse te vereenvoudigen. Vervolgens heeft hij door instructies te schrijven en opleidingen te geven aan medewerkers ervoor gezorgd dat de processen rondom het archief structureel verbeterde.

Door positieve ervaringen heeft het management X een jaar later wederom aangetrokken voor een opdracht. DJI voert een zeer groot project uit. Hierin wordt een legacy systeem vervangen door een nieuw te bouwen systeem. In dit project vervult hij de functie van senior Business Analist. Hierin onderzoekt X wat er nodig is om de opgeleverde modules van het nieuwe systeem te kunnen implementeren. Daarnaast werkt hij samen met het projectteam om te zorgen dat de wenesen van de business in kaart worden gebracht en waar nodig opgepakt en uitgewerkt worden.

Bij ProRail vervulde X de rol van Business Information Analist. In deze rol onderzocht hij of wensen vanuit de Business kans hebben van slagen voordat er een project van wordt gemaakt. Dit betreffen wensen die invloed hebben op meerdere domeinen. Na het onderzoek schreef hij een Project Brief waarna de board besluit of een project mag starten. Naast deze werkzaamheden was hij tevens domeintrekker voor het domein Verkeersmanagement binnen ProRail. Door voortdurend in contact te staan met het domein was hij op de hoogte van ontwikkelingen en fungeerde hij als linking pin naar ICT.

Bij Achmea adviseerde X over het verbeteren van systemen en processen voor een tiental systemen binnen zijn portefeuille. Daarnaast werkte hij mee aan Agile/Scrum projecten bij de afdeling Klant Contact. Hierin was hij de schakel tussen de gebruiker (de interne klant) en de IT afdelingen. Hij had hierdoor veelvuldig contact met de Business om requirements op te stellen en deze vervolgens in overleg met IT verder vorm te geven wat regelmatig resulteerde in systeemaanpassingen. Door goed stakeholdermanagement heeft X ervoor gezorgd dat de Business precies wist waar ze op konden rekenen wat betreft IT aanpassingen. Hiernaast zorgde X voor de continuïteit van de systemen en gaf hij trainingen om gebruikers bij te scholen na implementaties. Hij is een ervaren gesprekspartner en bekend met IM & IT- begrippen en processen.

Bij Albert Heijn was X verantwoordelijk voor het beheer van de commerciële systemen. Hij adviseerde het management op het hoofdkantoor over een aantal grote (innovatieve) projecten. Voorbeelden hiervan zijn de bedrijfsprocessen rondom het openen en/of verbouwen van Albert Heijn winkels en het optimaliseren van het gehele logistieke proces van leverancier naar de winkel. Door zijn inzicht wist de hij nauwkeurig welke invloed aanpassingen in het systeem hadden op de bijbehorende processen. Op die manier gaf X gevraagd en proactief advies bij problemen en verbeteringsvraagstukken.

X bezit goede analytische vaardigheden, is creatief en resultaatgericht. Daarnaast is hij stressbestendig, heeft hij een proactieve houding en staat klanttevredenheid voor hem hoog in het vaandel. Om zichzelf verder te ontwikkelen heeft hij een opleiding Business Analysis Practice bij de Le Blanc Academy gevolgd en heeft hij vorig jaar het certificaat IREB behaald.

Kennis & ervaring:

Agile, Lean, Scrum Product Owner, Watervalmethode, Prince2, Procesmanagement, Business Analysis Practice, SAP CRM, SAAS, SharePoint, Enterprise Architecture, SAS.

# Opleidingen

2002 - 2005 Master Bedrijfskundige Economie, Vrije Universiteit Amsterdam  
1998 - 2002 Management Economie en Recht, Hogeschool voor Economische Studies

# Trainingen

2019 Business Analyse Procesontwerp Informatieanalyse en database design, CAI  
2019 Effectief Beinvloeden, Yearth  
2017 Business Analysis Practice, Le Blanc Academy (BCS)  
2017 Masterclass Enterprise Architecture, Nyenrode Business Universiteit  
2017 Mendix Rapid Developer online course (12 modules), Mendix Academy  
2017 Academy Night, Betty Blocks  
2017 Professional Scrum Product Owner, Gladwell Academy  
2017 Lean 2, Nyenrode Lean Institute  
2016 Prince2, KPN Consulting  
2016 SAS Business Analytics, Achmea  
2015 Masterclass Bedrijfskundig Procesmanagement, NCOI  
2015 Lean (Thinking, Knowledge & Practice), Cardiff University

# Certificeringen

2019 CLOUD Foundation  
2019 ISFS Information Security Foundation based on ISO/ IEC 27001  
2018 IREB Certified Professional for Requirements Engineering Foundation  
2018 Business Information Services Library (BiSL)  
2017 Business Analysis Practice, Le Blanc Academy (BCS)  
2017 Professional Scrum Product Owner, Gladwell Academy  
2016 Prince2, KPN Consulting  
2016 Masterclass Bedrijfskundig Procesmanagement, NCOI  
2015 Lean (Thinking, Knowledge & Practice), Cardiff University

# Expertise

**COMPUTERSYSTEMEN:** SAP CRM, SharePoint, Oracle, SAAS

**BESTURINGSSYSTEMEN:** Windows

**PROJECTMANAGEMENT:** Watervalmethode, Prince2, Agile, Scrum, Lean

**BEHEERMETHODEN:** BiSL, ITIL

**ANALYTIC TOOLS:** SAS, R Studio

**STANDAARDEN:** GS1, GDSN

**RAPID APP PLATFORMS:** Mendix, Outsystems, WEM, Betty Blocks

**METHODIEKEN:** User Stories, probleemanalyse, requirements, impactanalyse, Use Cases, MoSCoW, Customer Journey, Security

# Werkervaring

mrt 2018 - heden CIMSOLUTIONS B.V. Business Analist/ Informatie Analist/ Senior Functioneel Beheerder  
sep 2011 - feb 2018 Achmea, Zilveren Kruis Functioneel Beheerder  
sep 2006 - aug 2011 Albert Heijn Proces Specialist  
sep 2005 - aug 2006 Albert Heijn Data Management Specialist

# opdrachten

PROJECT: Basis Voorziening Justitiabelen (BVJ)

OPDRACHTGEVER: Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

BRANCHE: Rijks Overheid PERIODE: juli 2020 – heden

ROL: senior Business Analist

OMSCHRIJVING: DJI is verantwoordelijk voor de dagelijkse zorg van justitiabelen en werkt op vele manieren met hen samen aan voorbereiding op terugkeer in de maatschappij. Het kernsysteem waarin alle gegevens van justitiabelen worden opgeslagen, voldoet niet meer aan de wensen van deze tijd. Het moet vervangen worden. Hiervoor is een groot project opgezet; BVJ (BasisVoorziening Justitiabelen).Als Business Analist heeft X de opdracht gekregen van het project BVJ om te onderzoeken waar de uitdagingen liggen bij het implementeren van het nieuwe systeem en de oplossingen daarvan. Hij heeft een checklist opgesteld met acties die uitgevoerd moeten worden voordat een belangrijke release naar productie kan. Naast deze checklist heeft hij een draaiboek vervaardigd met punten die op het installatie moment gedaan moeten worden. Beide lijsten zijn tot stand gekomen doordat hij workshops organiseerde met de betrokken medewerkers. De lijsten optimaliseert hij doorlopende naar aanleiding van testresultaten en voortgang. Tevens bespreekt hij de checklist en het draaiboek op vaste tijdstippen met de projectleiding. Om een grafisch overzicht te creëren heeft X een stroomdiagram gemaakt van alle acties die gedaan moeten worden direct nadat de nieuwe release op productie staat. Als deze acties afgerond zijn kan een deel van het huidige systeem vervangen worden. De projectleiding gaf complimenten over dit overzicht, omdat zij nu snel en duidelijk konden zien wat er allemaal nodig was.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Interviewtechnieken, adviesvaardigheden

PROJECT: Vervanging bestaand systeem

OPDRACHTGEVER: ProRail

BRANCHE: Semi Overheid PERIODE: feb 2020 - jun 2020

ROL: Adviseur, Informatieanalist, Business Analist

**OMSCHRIJVING:** ProRail is verantwoordelijk voor het spoorwegnet van Nederland. De heer X was werkzaam op de afdeling Informatiemanagement & Architectuur (IMA) en vervulde de rol van Business Informatie Analist (BIA). Een BIA onderzoekt waarom het uitvoeren van een project noodzakelijk is en schrijft hiervoor een Project Brief. Dit doet de BIA voordat een project kan starten. Ook is een BIA soms tijdens een project betrokken, zoals als volgt beschreven:

Binnen ProRail moest het systeem ISVL (Informatiesysteem Verkeersleiding) vervangen worden. In dit systeem wordt vastgelegd op welke datum en tijdstip een bepaalde rails niet bereden mag worden ten behoeve van onderhoud. De wens was dat dit het liefst door een bestaand systeem vervangen moest worden. X kreeg de opdracht om te onderzoeken door welk systeem het oude systeem vervangen kon worden en vervolgens hier een advies voor te schrijven.

X heeft interviews gehouden met diverse betrokkenen / gebruikers die goed op de hoogte waren van het huidige proces. Ook heeft hij gevraagd naar de wijze van gebruik van de verschillende systemen die zij nodig hebben voor hun werkzaamheden. Vervolgens heeft hij het gehele proces beschreven en vastgelegd in een stroomdiagram. Op die manier was het duidelijk hoe het proces verliep en welke systemen gebruikt werden.

Aansluitend heeft X verschillende processen beschreven die het oude systeem konden vervangen. Ook daarvan heeft hij stroomdiagrammen gemaakt. Uiteindelijk schreef hij een advies naar aanleiding van zijn bevindingen. De Business heeft op die manier gemakkelijk kunnen beslissen welk proces en applicatie het oude systeem zou moeten vervangen. De uitwerking van deze beslissing is verder opgepakt in het project.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BPMN

PROJECT: Professionaliseren Werkproces

OPDRACHTGEVER: ProRail

BRANCHE: Semi Overheid PERIODE: nov 2019 - jan 2020

ROL: Analist, Adviseur

**OMSCHRIJVING:** ProRail is verantwoordelijk voor het spoorwegnet van Nederland. X was werkzaam op de afdeling Informatiemanagement & Architectuur (IMA) en vervulde de rol van Business Informatie Analist (BIA). Een BIA onderzoekt waarom het uitvoeren van een project noodzakelijk is en schrijft hiervoor een Project Brief. Dit doet de BIA voordat een project kan starten. Ook is een BIA buiten projecten werkzaam om verbeteringen in processen en systemen te onderzoeken, aldus als volgt beschreven:

Binnen ProRail werd er gebruik gemaakt van Excel Sheets voor het vastleggen van informatie die een Treindienstleider nodig heeft in het geval er een trein langer dan bv. 8 minuten vertraging heeft. In de sheet staat dan dat de volgende trein vóór mag gaan. Echter, er zijn meerdere variabelen in de sheet en meerdere sheets (ong. 30 stuks) nodig voor het hele land.

Aan X de taak om te onderzoeken of de sheets in een applicatie geïntegreerd konden worden. Hierop heeft hij informatie ingewonnen bij de maker van de sheets en bij de medewerkers die de sheets gebruiken. Ook heeft hij onderzocht met welke applicaties die medewerkers hun werk uitvoeren. Hij heeft de maker van de sheets uitgenodigd om deze een demo te laten geven aan verschillende ontwerpers. Op die manier werd het voor de ontwerpers inzichtelijk wat er precies gewenst werd. Met een architect heeft de X vervolgens gekeken naar de mogelijkheden in de applicaties. Uiteindelijk heeft hij een rapport geschreven met zijn advies en deze aan de business voorgelegd. De business vond het een uitstekend voorstel en heeft het zonder commentaar overgenomen. Na de aanpassing in het systeem, zullen de Excel sheets niet meer nodig zijn en zal het de medewerkers veel tijd schelen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Adviesvaardigheden, interviewtechnieken

PROJECT: In kaart brengen overlegstructuur Business en IT

OPDRACHTGEVER: ProRail

BRANCHE: Semi Overheid PERIODE: sep 2019 - nov 2019

ROL: Analist, Adviseur

**OMSCHRIJVING:** ProRail is verantwoordelijk voor het spoorwegnet van Nederland. De X was werkzaam op de afdeling Informatiemanagement & Architectuur (IMA) en vervulde de rol van Business Informatie Analist (BIA). Een BIA onderzoekt waarom het uitvoeren van een project noodzakelijk is en schrijft hiervoor een Project Brief. Dit doet de BIA voordat een project kan starten. Ook is een BIA buiten projecten werkzaam om verbeteringen in processen en systemen te onderzoeken, aldus als volgt beschreven:

De Business miste het overzicht in welk overleg wijzigingen in de door hen gebruikte applicaties besproken werden met ICT. X was gevraagd om een overzicht te maken waarin duidelijk staat welke overleggen er zijn tussen medewerkers uit de Business en IT. Hij heeft hierop interviews gehouden met veel medewerkers en op die manier achterhaald welke overleggen er zijn, wat het doel is van die overleggen en welke medewerkers daaraan deelnemen. Hiervan heeft hij een rapport geschreven en gepresenteerd aan het management. Daarnaast werd duidelijk dat er overleggen waren waar de Business zelf niet aanwezig was, waardoor zij geen invloed konden uitoefenen op wijzigingen in hun applicaties. Hier heeft men direct actie op genomen door de Business aan te laten sluiten.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Overzicht, PowerPoint

PROJECT: Vermindering en vereenvoudiging namen inrichtingen

OPDRACHTGEVER: Dienst Justitiële Inrichtingen

BRANCHE: Rijksoverheid PERIODE: feb 2019 - mei 2019

ROL: Initiator, Analist, Veranderaar

**OMSCHRIJVING:** Binnen Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) wordt er gebruik gemaakt van het archiefsysteem CDD+ waarin alle dossiers van gevangenen (justitiabelen) staan. In dit archiefsysteem CDD+ werd gebruik gemaakt van documenttypes met oude namen van penitentiaire instellingen (PI's). De namen van deze documenttypes werden niet consistent gebruikt. Aan X om de consistentie weer terug te brengen, maar ook een vereenvoudiging.

X heeft contact opgenomen met alle 25 PI's. Hij heeft hen daarbij een voorstel gedaan om de huidige namen te vervangen door één duidelijke naam. Uiteindelijk gingen alle PI’s akkoord met de vereenvoudigde schrijfwijze. Ook het inrichtingsnummer mocht vervallen. Daarnaast gingen ze akkoord met een vermindering van het aantal documenttypes.

Naast de aanpassingen in CDD+ moesten deze aanpassingen ook gedaan worden in het aanleverende systeem in de keten. X heeft contact gezocht met de beheerder van dat systeem en hij heeft zijn voorstel uitgelegd. Door een goede afstemming en planning van X heeft de beheerder van het aanleverende systeem ook de aanpassingen kunnen doorvoeren.

Ten slotte resulteerde dit in een vermindering van het aantal PI-documenttypes van 248 naar 47. Dit komt de overzichtelijkheid in de dossiers ten goede. Raadplegers van dossiers hoeven niet meer te zoeken naar een document, maar hebben deze snel ter beschikking.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Analyse, changemanagement

PROJECT: Optimalisering autorisaties en autorisatiematrix

OPDRACHTGEVER: Dienst Justitiële Inrichtingen

BRANCHE: Overheid, Rijk PERIODE: nov 2018 - feb 2019

ROL: Adviseur, Analist

**OMSCHRIJVING:** Dient Justitiële Inrichtingen (DJI) beschikt over het archiefsysteem CDD+. Hierin worden alle dossiers van gedetineerden (justitiabelen) opgeslagen. Maandelijks wordt deze applicatie gebruikt door ongeveer 750 gebruikers. De autorisaties en rollen die in dit systeem voorkomen, waren te uitgebreid.

X heeft het initiatief gepakt om de vele autorisatierollen die in CDD+ bestonden terug te brengen naar drie basis rollen: ‘Raadpleger’, ‘Muteerder’ en ‘Archivaris’. Daarnaast bleek dat medewerkers van het Hoofdkantoor te veel autorisaties hadden. X heeft aan deze drie rollen de juiste rechten gehangen. Deze nieuwe structuur heeft hij door de leverancier van CDD+ op de Acceptatie-omgeving laten plaatsen. Vervolgens heeft hij opdracht gegeven aan medewerkers van het Hoofdkantoor om deze te testen.

Het aantal autorisatie-items is gereduceerd van 206 naar 80 items. En het aantal autorisatierollen is teruggebracht van 29 naar 5 rollen (inclusief een FB-rol en een rol voor het Hoofdkantoor). Voordelen hiervan zijn dat het beheren van autorisaties eenvoudiger is. En dat ongeautoriseerde toegang tot dossiers wordt vermeden. Met de oplevering van de nieuwe autorisatiestructuur hebben medewerkers van het Hoofdkantoor alleen de autorisaties voor CDD+ die voor het werk noodzakelijk zijn.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Projectmanagement, analyse

PROJECT: Schoning archiefsysteem CDD+

OPDRACHTGEVER: Dienst Justitiële Inrichtingen

BRANCHE: Overheid PERIODE: apr 2018 - okt 2018

ROL: Adviseur, Analist

**OMSCHRIJVING:** Binnen Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) wordt er gebruik gemaakt van het archiefsysteem waarin alle dossiers van gevangenen (justitiabelen) staan. Dit archiefsysteem CDD+ was sterk vervuild.

X heeft met behulp van de gebruikers en de leverancier (IT) een analyse uitgevoerd en achterhaald waaruit de vervuiling bestond. Hij heeft hiervoor een workshop georganiseerd. In die workshop werd duidelijk wat de problemen waren en hoe deze opgelost konden worden. Een groot gedeelte kon door een query van IT opgelost worden en een gedeelte moest door de gebruikers opgelost worden.

X gaf voor het uitvoeren van de query opdracht aan de leverancier. Aan de medewerkers van het Hoofdkantoor gaf hij opdracht om dossiers aan te passen zodat deze weer 'schoon' waren. Onder leiding van X is CDD+ uiteindelijk geheel geschoond. Het management binnen DJI vond dat X dit zeer snel en goed gerealiseerd had en bedankte hem hiermee hartelijk tijdens de bedrijfsbrede kerstborrel.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Workshop, Projectmanagement

PROJECT: Analyse “low / no code development platforms”

OPDRACHTGEVER: Zilveren Kruis Achmea - Projectmanagement

BRANCHE: Verzekering PERIODE: mei 2017 - aug 2017

ROL: Functioneel Beheer /Business Analist

**OMSCHRIJVING:** Nieuwe applicaties of wijzigingen op bestaande applicaties binnen Zilveren Kruis moeten altijd via de IT organisatie lopen. Dit is vaak tijdrovend en duur. Regelmatig wil Zilveren Kruis zelf snel een functionaliteit voor gebruikers vervaardigen. Met een rapid application development (RAD) platform is dit gemakkelijk zelf door een Business Engineer te doen. Vanuit de directie is besloten om een dergelijk platform in gebruik te nemen.

X heeft hiervoor verschillende platforms met elkaar vergeleken, te weten: Mendix, Outsystems (beide: low code), Betty Blocks en WEM (beide: no code). Hij heeft tijdens de Academy Night van Betty Blocks gewerkt met het betreffende systeem. Dit werkt snel en eenvoudig. Deze no code platforms zijn gemakkelijk te gebruiken en aan te passen zonder code te schrijven. Dit heeft echter wel een nadeel. Soms is het wel nodig om een stuk code te schrijven om bijvoorbeeld specifieke functionaliteiten te implementeren of om met andere systemen te koppelen. Derhalve vielen Betty Blocks en WEM af.

X heeft verder Outsystems en Mendix onderzocht. Outsystems had geen web modeler. Hierdoor is het lastiger voor ‘citizen developers’ modules in het systeem te ontwikkelen. Om de mogelijkheden van Mendix te verkennen, heeft X onder meer de gehele online training Rapid Developer (12 modules) doorlopen. Op deze manier heeft hij kunnen vaststellen dat de functionele mogelijkheden passend zijn. Dit in combinatie met eerdere positieve ervaringen bij Zilveren Kruis, is er definitief gekozen voor Mendix als RAD development platform.

METHODEN EN TECHNIEKEN: RAD, Low code en No Code, Mendix, Outsystems, Betty Blocks, WEM

PROJECT: Opsporen gebruikersfouten door gebruik SAS

OPDRACHTGEVER: Zilveren Kruis Achmea - Klant Contact

BRANCHE: Verzekering PERIODE: mrt 2016 - jul 2016

ROL: Data Analist, Business Analist

**OMSCHRIJVING:** Na de ingebruikname van het geheel nieuwe systeem ‘Medewerkersdomein’ kwam de X er achter dat medewerkers regelmatig fouten maakten. Het systeem was zo uitgebreid, dat het niet snel en gemakkelijk te zien was wat er mis ging. Analyses met behulp van Excel lukte niet.

Daarom heeft X contact gezocht met een Data Analist. Samen hebben ze de basis gelegd voor een query in SAS. X kon in SAS vervolgens zelf afhankelijkheden aanpassen en toevoegen. Deze query zorgde ervoor dat het duidelijk werd wat de medewerkers verkeerd deden. En welke medewerker het betrof. X heeft daarop de medewerker zelf hierop aangesproken en het juiste proces uitgelegd. Hierna verbeterde het proces snel.

METHODEN EN TECHNIEKEN: SAS

PROJECT: Ontwerpen en opleveren nieuwe applicatie voor medewerkers: 'Medewerkersdomein'

OPDRACHTGEVER: Zilveren Kruis Achmea - Klant Contact

BRANCHE: Verzekering PERIODE: jun 2015 - jan 2017

ROL: Functioneel Beheer / Business Analist

**OMSCHRIJVING:** De opdracht was het vervangen van een aantal verouderde applicaties door SAP CRM en voor het maatwerkgedeelte SharePoint.

De taken van X waren het meenemen en begeleiden van de medewerkers in deze verandering. Hij onderzocht de nieuwe applicatie, toetste of in het nieuwe systeem alles juist zou worden weer gegeven en of er geen functionaliteiten ontbraken. Op deze manier heeft hij de kennis van het nieuwe systeem snel eigen gemaakt.

Dennnis was verantwoordelijk voor het testen van de applicatie en alle doorgevoerde wijzigingen. Na het opleveren van de wijzigingen gaf hij elke drie weken een demo aan de key-users. Wensen en problemen van gebruikers bracht hij in kaart om dit vervolgens te bespreken met het Scrum-team.

Na oplevering heeft X wekelijks informatie opgehaald bij de gebruikers om mogelijke belemmeringen in kaart te brengen en waar nodig de kwaliteit van de applicatie verder te verhogen. Hij heeft de medewerkers begeleid in het proces om de overgang zo prettig mogelijk te maken. Uiteindelijk resulteerde dit in een hoge tevredenheid bij de gebruikers na oplevering van het project.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Agile/Scrum

PROJECT: Verbeteren proces Aanvraag Interventie

OPDRACHTGEVER: Zilveren Kruis Achmea - Afdeling Zorgregelaar

BRANCHE: Verzekeringen PERIODE: feb 2015 - mei 2015

ROL: Processpecialist/ Procesmanager

**OMSCHRIJVING:** X kreeg het beheer overgedragen van een applicatie waarbij een werkgever (o.a. PostNL en NUON) een interventie kon aanvragen via de website Profitaal. Hij zocht direct proactief contact met de medewerkers die ermee werkten. Op die manier kwam hij erachter dat het proces erg foutgevoelig en tijdrovend bleek te zijn.

Na het horen van de werkwijze heeft X alle verspilling (LEAN) in kaart gebracht. Op basis hiervan heeft hij een nieuw proces uitgedacht en dit met de medewerkers en teamleiding besproken. Deze waren enthousiast. Hij gaf opdracht aan de Ontwikkelaar van de Profitaal website om de verbeteringen door te voeren. Zo is het X gelukt om het proces te optimaliseren. Het scheelt de medewerkers veel tijd en de foutgevoeligheid is geheel verdwenen. Later kwam hij terug op de betreffende afdeling voor feedback. Hij kreeg complimenten voor zijn proactiviteit, creativiteit en voor het resultaat van de proces- en systeemaanpassing.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Lean, procesverbetering

PROJECT: Optimalisering applicatie tbv Zittend ziekenvervoer

OPDRACHTGEVER: Zilveren Kruis Achmea - Klant Contact

BRANCHE: Verzekeringen PERIODE: jan 2014 - jul 2014

ROL: Product Owner / Business Analist

**OMSCHRIJVING:** X heeft een SAAS-applicatie, waar 40 medewerkers mee werken en 180.000 machtigingen per jaar in maken, verder ontwikkeld.

Na gesprekken met het team en de eindverantwoordelijke, heeft X de wensen omgezet in RFC's en deze met de externe IT leverancier besproken. De leverancier kwam met een Impact Analyse naar aanleiding van de RFC’s. Op basis hiervan, is budget voor de applicatie vastgesteld en na gesprekken met de medewerkers heeft X prioriteiten gesteld. Na oplevering in Acceptatie heeft hijzelf, alsmede de gebruikers de applicatie getest. Na de implementatie heeft hij de verbeteringen geëvalueerd.

De medewerkers waren enthousiast over het gebruiksgemak waardoor het aantal gebruikersfouten daalde. Ook op het gebied van efficiency was er vooruitgang geboekt. Het gebruik van aangepaste tool leverde tijdswinst op.

METHODEN EN TECHNIEKEN: SAAS

PROJECT: Continuïteit en Beheer Zilveren Kruis Achmea

OPDRACHTGEVER: Zilveren Kruis Achmea

BRANCHE: Verzekeringen PERIODE: jan 2011 - feb 2018

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Zilveren Kruis is de grootste zorgverzekeraar van Nederland. Met vijf collega’s beheerde de X een tiental systemen die gebruikt worden door zo’n vijfhonderd medewerkers bij het klantcontact. Hij adviseerde zijn gebruikers over procesverbeteringen, het oplossen & voorkomen van problemen en eventueel benodigde systeemaanpassingen. Zijn rol was het faciliteren van de schakel tussen de gebruiker (de interne klant) en de IT-afdelingen. Daarnaast leidde hij gebruikers op na implementaties.

Zijn werkzaamheden bestonden o.a. uit:

* proactief bedenken van verbeteringen voor systemen en processen;
* lid van meerdere projectgroepen waarbij hij o.a. op maat applicaties bedacht en liet ontwikkelen voor interne klanten (zie Project ‘Aanvraag Interventie’);
* systeemoptimalisering naar aanleiding van wensen van de klant;
* vernieuwen van processen om klanttevredenheid te verhogen;
* trainen van gebruikers na systeem/proces aanpassingen;
* vertalen van klantbehoefte naar functionele specificaties;
* onderhouden contacten met externe leveranciers.

Het resultaat van zijn werkzaamheden was een goede samenwerking tussen X en de IT-organisatie en tussen X en de Business. Hierdoor waren incidenten en verbeteringen in het systeem snel bij X bekend en kon hij ze zelf of door IT snel laten oplossen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Agile, SAP CRM, Sharepoint, specifiek voor Achmea ontwikkelde systemen

PROJECT: Implementatie GDSN

OPDRACHTGEVER: Albert Heijn - Commercie

BRANCHE: Retail PERIODE: mrt 2009 - aug 2011

ROL: Processpecialist

**OMSCHRIJVING:** X was mede verantwoordelijk voor de GDSN-implementatie bij Albert Heijn. Het hoofddoel was om elke leverancier te ‘onboarden’. Alle leveranciers moesten hun productgegevens digitaal volgens de GS1 standaard naar Albert Heijn sturen.

X begeleidde leveranciers in het proces om artikelen correct in de datapool te zetten. Regelmatig had hij contact met medewerkers van de datapool. Zij konden helpen wanneer er problemen waren bij het publiceren van artikelgegevens. Naast het contact met de leveranciers en de datapool stond X in nauw contact met verschillende afdelingen (Categories) binnen Albert Heijn. Hij hield hierbij de voortgang en de datakwaliteit in de gaten. Periodiek maakte hij een overzicht met de voortgang per leverancier per Category. En drong er bij de Category op aan om de leveranciers aan te sporen in hun datasynchronisatie.

Tijdens het implementatieproces kwamen twee directeuren van het Spaanse warenhuis El Corte Inglés langs. Deze waren geïnteresseerd in de vorderingen van Albert Heijn wat betreft datasynchronisatie. X heeft een presentatie gegeven over de werking van het systeem van datasynchronisatie. Uiteindelijk is het gelukt om alle leveranciers te onboarden. Leveranciers waren blij met de hulp van X. Hij kreeg daarom af en toe de vraag of hij niet bij de leverancier wilde komen werken om alle artikelen correct en op tijd in het systeem te krijgen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Leveranciersmanagement, GS1, GDSN, datapool

PROJECT: Verbetering nieuwe winkelformule Albert Heijn

OPDRACHTGEVER: Albert Heijn - Commercie

BRANCHE: Retail PERIODE: sep 2008 - nov 2010

ROL: Processpecialist/ Procesmanager

**OMSCHRIJVING:** De bestaande Albert Heijn winkel moest worden verbeterd. Daarom was er een nieuwe winkelformule bedacht en geïmplementeerd. Maar deze moest snel weer worden aangepast.

Met zijn kennis over de huidige winkels, winkelinrichting en logistiek, onderzocht X welke systeem- en procesaanpassingen er nodig zouden zijn naar aanleiding van de veranderingen in de nieuwe winkel binnen een totaal nieuwe winkelformule.

Op basis van gesprekken met alle betrokken stakeholders heeft hij de benodigde informatie verzameld. En er vervolgens voor gezorgd, in overleg met IT, dat de benodigde systeemaanpassingen doorgevoerd werden. Na de aanpassingen gedaan te hebben, kon de vernieuwde conceptstore succesvol gelanceerd worden en beschikte het hoofdkantoor over de juiste sturingsinformatie. Al deze stappen heeft X vastgelegd in het zogeheten commercieel draaiboek, zodat op de dag van opening alle zaken (productassortiment, het meubilair, enz) aanwezig waren.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Informatieanalyse

PROJECT: Optimalisatie Processen Albert Heijn

OPDRACHTGEVER: Albert Heijn

BRANCHE: Retail PERIODE: sep 2006 - sep 2011

ROL: Processpecialist

**OMSCHRIJVING:** Albert Heijn is al 130 jaar de supermarkt in Nederland. En sinds 2011 ook in België. Er werken in totaal meer dan 100.000 medewerkers. Als Processpecialist was X verantwoordelijk voor het beheer van de commerciële systemen binnen Albert Heijn.

X maakte deel uit van een afdeling van zes Processpecialisten. Hij was specialist in ‘nieuwe producten’(keten), logistiek (van distributiecentrum naar winkel) en nieuwe winkels en het verbouwen ervan. Daarnaast hield hij zich op het hoofdkantoor bezig met een aantal grote (innovatieve) projecten. Onder meer het openen en/of verbouwen van Albert Heijn winkels (zie project ‘Doorbraak’) en het optimaliseren van het gehele logistieke proces van leverancier naar de winkel. X gaf advies bij problemen en verbeteringsvraagstukken.

Zijn werkzaamheden bestonden uit:

* het optimaliseren van commerciële systemen naar wens van de gebruiker;
* het functioneel beheer van commerciële systemen;
* het geven van trainingen aan eindgebruikers bij nieuwe applicaties of functionaliteit;
* verantwoordelijk voor accordering en implementatie van functionele aanpassingen;
* behoefte van de klant vertalen richting IT.
* het ondersteunen bij verstoringen en zorg dragen voor oplossingen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Oracle, specifiek voor Albert Heijn ontwikkelde ERP systeem

PROJECT: Beheer en Incidentmanagement Albert Heijn

OPDRACHTGEVER: Albert Heijn

BRANCHE: Retail PERIODE: sep 2005 - sep 2006

ROL: Data Management Specialist, Incidentmanager

**OMSCHRIJVING:** Indien er problemen waren bij een van de 850 Albert Heijn winkels, analyseerde X op het hoofdkantoor het probleem en vervolgens loste hij dit zelf op. Indien hij het niet zelf kon, leidde hij de winkelmanager door het proces om het probleem op te lossen.

Indien er een ander soort probleem was met een product, nam hij contact op met de betreffende afdeling (Category). Zij waren namelijk verantwoordelijk voor de producten en leveranciers. Naast de problemen die winkels hadden, loste X in deze rol ook de problemen en incidenten op die kwamen van een van de duizend medewerkers op het Hoofdkantoor. Hij onderzocht waar het verkeerd ging en vervolgens loste hij het probleem zelf op. Regelmatig liep hij langs bij medewerkers om horen of er nog vragen en problemen waren.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Oracle, specifiek voor Albert Heijn ontwikkelde ERP systeem