# Personalia

NAAM: X

WOONPLAATS: Kortenhoef

FUNCTIE: (Technisch) Projectleider

GEBOORTEDATUM: 23-7-1979

NATIONALITEIT:Nederlandse

TALEN: Nederlands, Engels

ERVARING SINDS: 2007

# Specialisme

* PRINCE2, Projectmanagement, Projectleiding, Teamleiding
* Halen van deadlines binnen scope en budget
* Businesscases, projectplannen
* Agile Scrum, User stories, Use cases
* Voorzitten en faciliteren van workshops, Adviseren

# Samenvatting

Na het afronden van zijn studie Human Technology heeft X sinds 2007 werkervaring in diverse sectoren zoals (semi-)overheid, financiële dienstverlening, ICT en vanuit uitvoerende rollen gegroeid naar de rol van Projectleider.

X heeft als Projectleider leidinggegeven aan meerdere projectteams in verschillende organisaties, hierbij zijn zowel Scrum als meer traditionelere vormen als PRINCE2 gebruikt. Hierbij was hij verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de productiegang en de inbeheername van applicaties. Daarnaast rapporteerde hij naar hoger management en de business. Door zijn natuurlijke manier van leidinggeven en hands-on approach zijn de projecten naar tevredenheid van de business binnen scope, op tijd en binnen budget opgeleverd.

X heeft veel kennis opgedaan met het opzetten en implementeren van beheerafdelingen, alsmede het maken en onderhouden van technische en functionele ontwerpen. Ook ondersteunde hij de business bij het uitvoeren van een FAT, GAT en PAT.

X wordt gekenmerkt door zijn stressbestendigheid en organisatiebewustheid. Hij is actiegericht, besluitvaardig en communicatief sterk, is goed in het aansturen van teams van verschillende grootte, doorziet goed de zwakke en sterke punten binnen teams en kan deze goed bijsturen door coaching en planmatige structuur.

De werkzaamheden van X zijn met name gebaseerd op de methoden Agile Scrum en PRINCE2. Ook heeft X kennis van en ervaring met DevOps, BPM (Business Process Management), SaFe, BiSL, ITIL, verschillende testmethodieken, MS Project, Incident-, Probleem- en Change management, adviseren en de volledige lifecycle van projecten, producten en diensten.

# Opleidingen

2001 - 2006 HBO Human Technology, Hanzehogeschool te Groningen. Deze opleiding is voornamelijk gericht op het doen van onderzoek en het uitbrengen van advies op het gebied van ICT

# Trainingen

2019 Leading SAFe, Cimsolutions B.V.  
2016 Certified Scrum Master, Zilverline  
2014 Professional Scrum Master I, Gift  
2013 iBolt Integration Server, Magic Software  
2012 PRINCE2 Practitioner, APMG  
2011 PRINCE2 Foundation, APMG  
2009 Protos procesontwerp, Pallas Athena B.V.  
2008 Timemanagement, Houthof Trainingen  
2008 FLOWer beheer en distributie, Pallas Athena B.V.  
2007 Verseon modelontwerp pro, Circle Software  
2007 ISO 9001, NEN  
2007 Interne auditing, NEN  
2007 ITIL V2 Foundation, Twice  
2007 FLOWer developer basic, Pallas Athena B.V.

# Certificeringen

2019 Certified Scrum ProductOwner (CSPO)  
2019 SAFe Agilist 4.6  
2017 Certified ScrumMaster (CSM)  
2017 Hercertificering PRINCE2 Practitioner  
2016 BISL Foundation  
2012 PRINCE2 Practitioner  
2011 PRINCE2 Foundation  
2009 PROTOS procesontwerp  
2007 ITIL V2 Foundation  
2007 FLOWer, BPM suite  
2005 VOL-VCA

# Expertise

**BESTURINGSSYSTEMEN:** Android, MS Windows, MS Exchange Server, Unix AIX

**COMPUTERTALEN:** C++, HTML, Pascal, SQL, XML

**DATABASES:** Oracle, MS SQL, MySQL

**(ONTWIKKEL) TOOLS:** Altova XMLSpy, Borland Delphi, BPMone, FLOWer, iMacros, ISO 9001, ITIL, MS Access, MS Excel, MS Frontpage, MS Visio, MS SQL Server Management Studio, Notepad++, Perceptive Process, PROTOS, SAS Enterprise guide, SCRUM, SPSS, PL/SQL Developer, SQL\*Plus, SubVersion, Teradata Administrator, Toad, Track+, Tridion, VERSEON, Visual Studio

**BEHEER TOOLS:** Application Lifecycle Management (ALM), BiSL, ITSM, Citrix, ConnectPeople, IBM Notes, HP Openview, HP Service Manager, HP Quality Center, ITIL, MS Office, Perceptive Process, Platform Process Manager, PROTOS, Salesforce CRM, SAS Management Console, SubVersion, Track+, TopDesk, VERSEON, VMWare, VMware vSphere

**METHODIEKEN:** ASL, Agile SCRUM, BiSL, Iteratief ontwikkelen, ITIL, MOSCOW, PRINCE2, SWOT-analyse, User stories, Use cases, Watervalmethode, Visual Studio

**TEST TOOLS:** Application Lifecycle Management (ALM), HP Openview, HP Quality center, HP Service Manager, JIRA, Salesforce CRM, T-Map, Track+

**TOOLS:** Highlight reports, MS Project, MS Sharepoint, MS Visio, PROTOS

# Werkervaring

feb 2014 - heden CIMSOLUTIONS B.V. (Technisch) Projectleider  
mrt 2007 - dec 2013 Perceptive Software B.V. Applicatie Ontwerper / Applicatie Ontwikkelaar / Consultant BPM / Functioneel Applicatiebeheerder / Informatie Analist / Projectleider / Teamleider

# opdrachten

PROJECT: Expert Informatievoorziening

OPDRACHTGEVER: Rijkswaterstaat

BRANCHE: Overheid PERIODE: feb 2020 - nu

ROL: Adviseur

**OMSCHRIJVING:** Rijkswaterstaat maakt voor verschillende applicaties gebruik van Mendix, een Low-Code ontwikkeltool, voor verschillende primaire processen. Binnen de afdeling IV-B (InformatieVoorziening-Beheer) was X verantwoordelijk voor het inrichten van beheer van deze applicaties.

Hiervoor moesten:

* Aansturen van de Product Owners, ScrumMasters en Functioneel Beheerders;
* Inrichten van de beheerprocessen;
* Maken en vastleggen van afspraken met alle stakeholders;
* Opstellen van de beheerdocumentatie en het beheerdossier;
* Vaststellen van de beheerlast.

Door het succesvol inrichten van het beheer worden de applicaties volledig ondersteund en worden onder andere incidenten en wijzigingen in de afgesproken tijden opgelost. Daarnaast zorgt het aangelegde beheerdossier voor een goede overdracht naar de organisatie en de nieuwe Functioneel Beheerder van de applicaties.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Mendix, MS Office, SharePoint, Topdesk

PROJECT: Coördinator Traineeship

OPDRACHTGEVER: CIMSOLUTIONS B.V.

BRANCHE: Consultancy PERIODE: nov 2019 - apr 2020

ROL: Coördinator/coach trainees

**OMSCHRIJVING:** Voor het trainee programma van CIMSOLUTIONS worden trainees begeleid in alle facetten van de professionalisering van hun werkhouding. Als coördinator is X verantwoordelijk voor het faciliteren van de benodigde trainingen, uitvoeren van kwaliteitsmanagement en coachen van de trainees.

METHODEN EN TECHNIEKEN: MS Office

PROJECT: Regiemedewerker Proces en Informatiemanagement

OPDRACHTGEVER: RijksVastgoedBedrijf (RVB)

BRANCHE: Overheid PERIODE: nov 2018 - nov 2019

ROL: Projectleider, Procesanalist

**OMSCHRIJVING:** Voor de primaire processen van het RVB worden eisen en wensen in de vorm van een behoeftestelling ingediend ter verbetering van de dienstverlening. De afdeling Regie van Proces en informatiemanagement is verantwoordelijk voor de coördinatie van het tijdig in productie brengen van een kwalitatieve oplossing in de vorm van een aanpassing van de functionaliteit van een applicatie of de aankoop en implementatie van nieuwe software in de vorm van wijzigingen of projecten.

X voerde hierbij de volgende taken uit:

* Het organiseren, voorbereiden en voorzitten van de Intakeboard voor het bepalen van het traject;
* Sturen van Projectleiders en functioneel beheer op het volgen van het proces;
* Zitting nemen in het Change Advisory Board voor het toelichten van wijzigingen die in het Intakeboard behandeld zijn en het adviseren op wijzigingen die gereed zijn voor uitvoering;
* Analyseren, optimaliseren en implementeren van processen met betrekking tot Project portfoliomanagement.
* Regievoeren over projecten;
* Coördineren van functionele en productgerichte uitvragen voor het op een rechtmatige manier inkopen van contracten.

Door het verbeteren van de processen met betrekking tot project portfoliomanagement worden de behoeftestellingen van de business sneller en met een hogere kwaliteit opgeleverd. Daarnaast zijn de stakeholders van het proces beter geïnformeerd over de voortgang en zijn/haar verantwoordelijkheden binnen het proces.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BIMF, BISL, ITIL, MOSCOW, MS Office, MS Visio, PRINCE2, Principal Toolbox (Fortes Change Cloud)

PROJECT: Projectleiding implementeren acceptatiecriteria

OPDRACHTGEVER: Data & Analytics, Belastingdienst

BRANCHE: Overheid PERIODE: jan 2018 - jun 2018

ROL: Projectleider

**OMSCHRIJVING:** De afdeling Data & Analytics is binnen de Belastingdienst verantwoordelijk voor het verwerken van gegevens van verschillende bronnen. Deze gegevens worden gebruikt in risicomodellen voor het controleren van onder andere aangiften en het maken van afspraken met bedrijven en particulieren. X was verantwoordelijk voor het opstellen en samenvoegen van de huidige acceptatiecriteria.

X voerde hierbij de volgende taken uit:

* Het aansturen van de projectgroep;
* Verantwoordelijk voor de werkverdeling en het opleveren van producten;
* Het organiseren van workshops met de betrokken partijen;
* Het verwerken van de input in de nieuwe lijst met acceptatiecriteria;
* Het creëren van draagvlak binnen de organisatie voor het gebruik van de criteria;
* Implementeren van de nieuwe criteria.

X heeft de nieuwe set aan acceptatiecriteria succesvol in de organisatie geïmplementeerd waardoor alle nieuwe producten op basis hiervan in beheer genomen kunnen worden. Hierdoor wordt er een hogere mate van kwaliteit en stabiliteit bereikt en heeft de beheerorganisatie minder tijd nodig om een product te beheren na decharge van het project.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BiSL, ITSM, ITIL, MS Office, PRINCE2

PROJECT: Functioneel Beheer Incasso en Inningen producten

OPDRACHTGEVER: Data & Analytics, Belastingdienst

BRANCHE: Overheid PERIODE: aug 2017 - jun 2018

ROL: Senior Functioneel Beheerder, Procesontwerper

**OMSCHRIJVING:** X was verantwoordelijk voor het inrichten van de beheerprocessen volgens ITIL, het introduceren van de organisatie met het werken volgens Scrum en beheren van de verschillende applicaties en. Hiervoor heeft hij bewustwording gecreëerd bij verschillende afdelingen zodat deze meer gingen samenwerken en als Scrumteam gingen opereren.

X voerde als Functioneel Beheerder de volgende taken uit:

* Uitwerken van beheerprocessen;
* Operationaliseren van de nieuwe beheerprocessen;
* Professionaliseren van functioneel beheer;
* Bedenken, voorbereiden en geven van workshops;
* Aansturen van leveranciers;
* Opzetten beheerdocumentatie.

X werkte als Adviseur mee aan het synchroniseren en verbeteren van de afdelingsprocessen om aan te sluiten op de nieuwe organisatie waardoor deze een betere grip heeft op het beheren van zijn applicaties.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BiSL, EOM DI Job Monitor, IBM Notes, IBM Platform Process Manager, ITSM, ITIL, MS Office, MS SQL, SAS 9.3, SAS 9.4, Teradata

PROJECT: Projectleiding werkgroep Uniforme werkwijze

OPDRACHTGEVER: Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG), Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

BRANCHE: Overheid PERIODE: apr 2016 - jul 2017

ROL: Projectleider

**OMSCHRIJVING:** Het CIBG is verantwoordelijk voor de informatievoorziening van het ministerie van VWS welke gebruikt wordt door de regering voor het maken en wijzigen van wet en regelgeving. Door een reorganisatie en het samenvoegen van verschillende afdelingen moesten de processen op elkaar afgestemd en geüniformeerd worden.

X was verantwoordelijk voor het leiden van het project welke de BiSL processen moest uniformeren en opleveren met betrekking tot het beheren van alle informatievoorziening applicaties van het CIBG.

X voerde hierbij de volgende taken uit:

* Verantwoordelijk voor de werkverdeling en het opleveren van producten;
* Informeren en adviseren van de stuurgroep over de voortgang van het project;
* Het organiseren van workshops en bijeenkomsten om de processen vorm te geven en draagvlak te creëren binnen de betreffende afdelingen en het management;
* Het opleveren van de gezamenlijke producten van de werkgroep;
* Implementatie van de nieuwe beheerprocessen binnen de afdelingen en de leveranciers;
* Professionaliseren van functioneel beheer.

Door het uniformeren van de processen worden de gebruikte hulpsystemen op dezelfde manier ingezet waardoor incidenten sneller worden opgelost en wijzigingen sneller worden doorgevoerd. Daarnaast is het mogelijk voor beheerders om elkaars rol over te nemen bij afwezigheid.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BiSL, Scrum, PRINCE2

PROJECT: Functioneel Beheer Donorgegevens Kunstmatige Bevruchting (DKB) en Unieke Zorgverlener Identificatie Register (UZI-register)

OPDRACHTGEVER: Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG), Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)

BRANCHE: Overheid PERIODE: apr 2015 - jul 2017

ROL: Senior Functioneel Beheerder, Procesontwerper

**OMSCHRIJVING:** X was verantwoordelijk voor het in beheer nemen van de applicatie DKB en het inrichten van de beheerprocessen. Daarnaast was hij verantwoordelijk voor de reguliere operationele taken van functioneel beheer voor DKB, maar ook andere applicaties zoals het UZI-register en het systeem voor het registreren en muteren van de gegevens RAAC.

X voerde als Functioneel Beheerder de volgende taken uit:

* Ontwerpen, uitwerken en implementeren van beheerprocessen;
* Opzetten en voordragen van een nieuwe release aan de portfolioboard;
* Professionaliseren van functioneel beheer;
* Regie voeren op releases (Leverancier, business, DBA, TAB en FB);
* Invoeren van kennissysteem in SharePoint;
* Bedenken, voorbereiden en geven van workshops;
* Opzetten beheerdocumentatie.

Door de inzet van X met het synchroniseren en verbeteren van de afdelingsprocessen kan er efficiënter en effectiever gewerkt worden en sluiten deze beter aan op de nieuwe organisatie.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BiSL, Clientele ITSM, ITIL, MS Office, MS SQL, RAAC, Remote desktop, TopDesk

PROJECT: Projectleiding Haagse Afspraken Systeem (HAS)

OPDRACHTGEVER: Dienst Publieke Zaken Gemeente Den haag

BRANCHE: Overheid PERIODE: dec 2014 - mrt 2015

ROL: Projectleider

**OMSCHRIJVING:** Door het vertrekken van de huidige Projectleider heeft X door zijn capaciteit en betrokkenheid de rol van projectleider overgenomen voor het afronden van het project en de inbeheername van de applicatie in de lijnorganisatie.

X was verantwoordelijk voor het het organiseren van bijeenkomsten met de stakeholders, het opstellen van SLA's tussen de business, de ICT-dienstenleverancier en de applicatieleverancier, het begeleiden van de acceptatie van de applicatie en de decharge voor technisch en functioneel beheer.

Door de bijdrage van X is de applicatie op tijd, binnen budget en met de hoogst mogelijk standaard van kwaliteit in productie genomen en wordt deze dagelijks gebruikt door meer dan honderd burgers en tientallen medewerkers.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BiSL, ITIL, MS Office, PRINCE2, TopDesk

PROJECT: Functioneel Beheer Haagse Afspraken Systeem (HAS)

OPDRACHTGEVER: Dienst Publieke Zaken Gemeente Den haag

BRANCHE: Overheid PERIODE: feb 2014 - mrt 2015

ROL: Senior Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** Binnen de afdeling Functioneel Beheer Dienst Publieke Zaken (DPZ) werkte X mee aan de ontwikkeling van het Haagse Afspraken Systeem (HAS). Hiermee moet een burger van de Gemeente Den Haag zelf via internet een afspraak inplannen voor bijvoorbeeld het aangeven van een geboorte.

X was verantwoordelijk voor het ondersteunen van het projectteam en de inbeheername van de applicatie. Daarnaast was hij ook verantwoordelijk voor reguliere taken van functioneel beheer voor HAS, maar ook andere applicaties zoals GBOS en het systeem voor kernregistraties (KR).

X voerde als Functioneel Beheerder de volgende taken uit:

* Inbeheername van de applicatie;
* Vormgeven van de SLA met alle betrokken partijen;
* Regie voeren op releases (business, DBA, TAB en FB);
* Aansturen van leveranciers;
* Regie voeren over het oplossen van incidenten;
* Opzetten beheerdocumentatie.

X heeft veel samengewerkt met de gebruikersorganisatie en was verantwoordelijk voor het geven van demonstraties over nieuwe functionaliteiten van de systemen.

Daarnaast was X de trekker van het opzetten van de verschillende projecten van HAS zoals het realiseren van extra functionaliteit en de koppeling met SZW.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BiSL, Database Browser, Eventus, GBOS, Groupwise, ITIL, iMacros, MS Office, MS SQL, Novell, Oracle SQL Developer, RDP, Timeblockr, TOAD, Topdesk

PROJECT: Functioneel Applicatiebeheer

OPDRACHTGEVER: Perceptive Software B.V., Apeldoorn

BRANCHE: ICT PERIODE: feb 2013 - okt 2013

ROL: Incident Manager, Applicatiebeheerder

**OMSCHRIJVING:** Bij Perceptive Software B.V. is een afdeling Applicatiebeheer voor het oplossen van incidenten en beantwoorden van vragen voor de klanten die gebruikmaken van het maatwerk in de casemanagementsoftware FLOWer en BPMone. Deze klanten bevinden zich onder andere in de sectoren (semi-)overheid, financiële dienstverlening, ICT en productie, waaronder DUO, CBR, ING, SVB, gemeente Utrecht, provincie Noord-Holland, CAK, Yeshiva University en andere grote organisaties.

Door de kennis van X van onder andere alle aspecten van projectmanagement, ITIL, ondersteunende software en de mogelijkheid tot lateraal denken was hij in staat klanten snel en efficiënt de beste oplossing te bieden voor vragen en problemen en zijn er preventieve wijzigingen gemaakt ter voorkoming van toekomstige incidenten. Ook heeft de hoge klanttevredenheid gezorgd voor de verlenging van servicecontracten.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BiSL, BPMone Control, C++, Citrix, DAP, DNO, FLOWer, ITIL, MSSQL Management Studio, Notepad++, PLA, PRINCE2, Remote Desktop, Salesforce, SLA, SQL Developer, TOAD, Turtoise SVN, VMware, vSphere, XML

PROJECT: Projectleiding Migratie Hypotheekadministratie

OPDRACHTGEVER: ING Business Lending, Amsterdam

BRANCHE: Financiële dienstverlening PERIODE: jan 2012 - jan 2013

ROL: Technisch projectleider

**OMSCHRIJVING:** Voor de afdeling Business Lending van ING heeft X met 3 collega's gewerkt aan het migreren en herbouwen van de zakelijke maatwerkapplicatie voor alle hypotheekaanvragen (KRETA) die door ongeveer 500 medewerkers gebruikt wordt. De applicatie ondersteunt de aanvraag, het offertetraject, het accordeertraject en het verwerken van de nieuwe hypotheek in de administratie van de hypotheekbeheerafdeling.

Tijdens het project is gebruikgemaakt van de methodiek Agile Scrum en is de functionaliteit ontwikkeld door middel van User stories.

X was verantwoordelijk voor:

* Aanleveren van voortgangsrapportages aan het senior management van Perceptive Software B.V.;
* Verantwoordelijk voor het naleven van de contracten bij de klant;
* Verantwoordelijk voor het halen van oplevermomenten en andere deadlines;
* Operationeel aanspreekpunt van Perceptive Software B.V.;
* Overleg voeren met de Programmamanager, Projectmanager, Scrum Master en Product Owner over de planning en prioritering van de backlog;
* Begeleiden en ondersteunen van de Lead Architect bij de ontwikkeling van de applicatie.

Door de kennis van PRINCE2, Agile Scrum en ITIL is het project met succes afgerond en heeft geleid tot een nieuwe, zeer efficiënte applicatie met de eisen en wensen van de klant.

Met het nieuwe systeem is de business in staat meer verschillende hypotheken te verwerken en wijzigingen in de hypotheken eenvoudiger en zelfstandig door te voeren wat een enorme kostenbesparing met zich meebrengt.

METHODEN EN TECHNIEKEN: Agile Scrum, BPMone control, DevOps, HP Quality Center, ITIL, MS Office, MS Visual Studio, MS Project, PRINCE2, SQL Developer, User stories

PROJECT: Applicatieontwikkelaar Bezwaar & Beroep

OPDRACHTGEVER: UWV, Amsterdam

BRANCHE: Overheid PERIODE: aug 2010 - dec 2011

ROL: Lead Applicatie Ontwerper, Lead Ontwikkelaar

**OMSCHRIJVING:** X heeft de rol als Lead Informatie Analist / Software Ontwerper gepakt en heeft met de business het nieuwe proces ontworpen en daarna uitgewerkt tot een functioneel ontwerp. Tijdens dit proces is de ontwikkeling van start gegaan waaraan X meegewerkt heeft. Hij heeft de andere 4 collega’s gestuurd in dit iteratieve proces.

Door het vernieuwde proces is de business in staat de wettelijke deadlines te halen voor het verwerken van bezwaarschiften en beroepen. Daarnaast is de leercurve van de applicatie vereenvoudigd zodat nieuwe medewerkers sneller zelfstandig kunnen werken.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BPMone Control, HP ALM, ITIL, Notepad++, PRINCE2, PuTTy, ReflexionX, SQL Developer, TOAD, Track+, UNIX AIX

PROJECT: Functioneel Beheer Bezwaar & Beroep

OPDRACHTGEVER: UWV, Amsterdam

BRANCHE: Overheid PERIODE: aug 2009 - jul 2010

ROL: Functioneel Beheerder, Tester

**OMSCHRIJVING:** Voor de afdeling Bezwaar & Beroep van het UWV was ondersteuning nodig bij het onderdeel Functioneel Beheer.

Hier was X verantwoordelijk voor het opstellen van functionele ontwerpen en specificeren van wijzigingsverzoeken voor de applicatie en de managementinformatie. Daarnaast was X verantwoordelijk voor het voorbereiden en uitvoeren van de functionele tests, het behandelen van klantvragen en het oplossen van incidenten.

METHODEN EN TECHNIEKEN: FLOWer, HP ALM, ITIL, MS Office, SLA

PROJECT: Applicatieontwikkeling debiteurenadministratie

OPDRACHTGEVER: Aqualectra, Willemstad Curaçao

BRANCHE: Zakelijke dienstverlening PERIODE: feb 2009 - jul 2009

ROL: Applicatie Ontwikkelaar

**OMSCHRIJVING:** X was verantwoordelijk voor het inventariseren, ontwikkelen en implementeren van de ontbrekende functionaliteit op het bestaande systeem voor het verwerken en betalen van rekeningen (Areglo di pago).

Daarnaast was hij verantwoordelijk voor:

* Maken en testen van releases;
* Plannen, begeleiden en uitvoeren van releases;
* Rapporteren aan de directeur;
* Opstellen van urenverantwoordingen.

Door het toevoegen van de gewenste functionaliteit is de gebruikersvriendelijkheid verbeterd en kon er sneller met de applicatie gewerkt worden.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BPM, FLOWer, Notepad++, MS Office, SQL Developer, VMware

PROJECT: Business Proces Modelling Werkorders

OPDRACHTGEVER: Telfonia Bonairiano N.V. (Telbo)

BRANCHE: Zakelijke dienstverlening PERIODE: feb 2009 - jul 2009

ROL: Consultant BPM

**OMSCHRIJVING:** Voor Telbo was X verantwoordelijk voor het beschrijven van de primaire bedrijfsprocessen van de verschillende afdelingen. Hij heeft een adviesrapport geschreven over de door hem voorgestelde verbeteringen op het proces voor de routering van werkorders en voor de realisatie van producten voor de klanten van Telbo.

Verder heeft X een ‘proof of concept’ gemaakt in BPMone om het vernieuwde proces te automatiseren.

Daarnaast was hij verantwoordelijk voor:

* Maken van de businesscase;
* Rapporteren aan de directeur;
* Opstellen van urenverantwoordingen.

Telbo heeft nu beter grip op de bedrijfsprocessen en kan nu makkelijk zelf de knelpunten aanpakken met de verbetervoorstellen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BPMone, Notepad++, MS Office, MS Visio, PROTOS, VMware

PROJECT: Functioneel ontwerp P&O koppelingen

OPDRACHTGEVER: Abrona, Huis Ter Heide

BRANCHE: Zorg PERIODE: jan 2009 - jan 2009

ROL: Technisch Consultant BPM

**OMSCHRIJVING:** X heeft met een collega gewerkt aan het opstellen van een functioneel en technisch ontwerp en het ontwerpen van ontbrekende functionaliteit voor het proces ter ondersteuning van de afdeling P&O.  Hiervoor moesten technische koppelingen gemaakt worden met interne en externe databases.

Met het ontwerp is de Consultant in staat de applicatie verder aan te passen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: BPM, FLOWer, MS Office, MS SQL Management Studio, VMware

PROJECT: Opzetten Beheerafdeling MS SharePoint

OPDRACHTGEVER: UWV, Amsterdam

BRANCHE: Overheid PERIODE: jan 2008 - dec 2008

ROL: Functioneel Beheerder

**OMSCHRIJVING:** X was verantwoordelijk voor de kennisoverdracht aan interne medewerkers en het beschrijven van de processen voor onder andere incidentbeheer, wijzigingsbeheer en releasemanagement.

Ook was hij verantwoordelijk voor het opzetten van een functioneel beheerafdeling voor de MS SharePoint Server omgeving welke landelijk gebruikt werd. Hiervoor moesten de betreffende beheerprocessen uitgewerkt en gedocumenteerd worden evenals een kostenstructuur voor de doorbelasting binnen het UWV.

De interne medewerkers hebben nu genoeg kennis om de taken te kunnen uitvoeren. Ook is er nu een actieve en goed ingerichte beheerafdeling voor SharePoint Server.

METHODEN EN TECHNIEKEN: HP ALM, HP Openview, MS Office, MS SQL Management Studio, SharePoint, Tridion

PROJECT: Applicatiebeheer Bedrijfskritische Applicaties

OPDRACHTGEVER: UWV, Amsterdam

BRANCHE: Overheid PERIODE: mrt 2007 - dec 2007

ROL: Teamleider / Incident Manager ICT

**OMSCHRIJVING:** In eerste instantie was X met 6 collega's verantwoordelijk voor het incidentbeheer van alle bedrijfskritische applicaties van het UWV die in beheer waren bij IBM.

X heeft als Incident Manager de volgende taken uitgevoerd:

* Het naleven van SLA’s, DAP’s, DNO’s en PLA’s;
* Verantwoordelijk voor de hele keten;
* Aansturen van teamleden;
* Regie voeren over de toewijzing van de incidenten;
* In behandeling nemen van vragen en incidenten;
* Klantcontact per e-mail en telefoon;
* Analyseren en oplossen van incidenten.

Daarnaast was hij betrokken bij het vormgeven van de groeiende afdeling en werd zijn rol Teamleider over het team van 6 personen.

METHODEN EN TECHNIEKEN: DAP, DNO, ITIL, HP Openview, MS Office, MS SQL Management Studio, PLA, SLA, SQL Developer