**CURRICULUM VITAE**

**X**

**Profiel**

Ik ben een toegewijde professional die een sterke interesse heeft in de wisselwerking tussen ICT-regie en de aansluiting met gebruikers. Wat zijn de wensen van de organisatie, die van de eindgebruikers

en hoe kan ICT daar het beste bij aansluiten.

Zowel op professioneel als op persoonlijk vlak streef ik naar perfectie,

en haal mijn energie uit het verbeteren van processen en het motiveren



Personalia

Naam X Geslacht Man Geboortedatum 17-02-1985

Nationaliteit Nederlandse

Niveau WO

Release Train

van mensen. Ik ben sterk in communiceren, breed geïnteresseerd

Inzetbaar als:

Ondersteuner

en een snelle leerling.

Ik kan zeer georganiseerd en projectmatig werken en heb ervaring in het nemen van verantwoordelijkheid binnen een commerciële omgeving. Ik houd van werken in een team en doe er alles aan om te zorgen dat iedereen in het team zo goed mogelijk presteert.

Woonplaats Amsterdam

**Opleidingen**

Periode Type opleiding Behaald diploma

Master Literatuurwetenschappen, Universiteit van

2011-2012

Amsterdam Master of Arts

Bachelor Literatuurwetenschappen, Universiteit van

Amsterdam Bachelor of Arts

2003-2005 Werktuigbouwkunde, TU Delft Propedeuse

**Certificaten**

2008-2011

Periode Certificaat

2020 Devops

2020 SAFe 4 Practitioner

2019 Professional Scrum Master I

2019 Agile Scrum Foundation

2019 TMPTE - TMap NEXT

2018 Prince2 Practioner Certificate

2018 ISO/IEC 20000 2011 Foundation Certificate

2017 Prince2 Foundation Certificate

2016 ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

**Trainingen**

Periode Type training

2015 Windows Serverbeheer 2 (interne cursus OGD)

2014 Netwerkbeheer 2 (interne cursus OGD)

2012 Netwerkbeheer 1 (interne cursus OGD)

2011 Windows Serverbeheer 1 (interne cursus OGD)

**Talenkennis**

Taal Spreken Lezen Schrijven Nederlands Uitstekend Uitstekend Uitstekend Engels Uitstekend Uitstekend Uitstekend Duits Goed Goed Goed

Frans Goed Goed Goed

Spaans Goed Goed Goed

**Werkervaring**

Periode november 2019 - heden

Functie Scrum master/RTO (Release Train Officer) Organisatie Logius

Projectomschrijving Agile Release Train Gegevens & Berichten

• Projecteigenaar van 12 projecten in Timetell financieel systeem: Controle op urenregistratie (50 medewerkers)

• Controle op budgetten (in totaal 25 miljoen euro) en voortgang Increments

• Scrummaster van het team van 4 RTO’s

• Organiseren van Logius brede Product Increment Events (700 man, nu remote)

• Rapporteren op gemaakte uren en kosten m.b.v. Qlikview en Excel

• Bouwen van nieuwe rapportages in Excel en PowerPoint

Taakomschrijving

• Communicatie met interne en externe stakeholders (oa Belastingdienst, Ministerie van BZK)

• Resourcemanagement; onboarden van nieuwe medewerkers, resourceplanning

• Agendamanagement voor de Agile Release Train

• Jira- en Confluence beheer voor de Agile Release Train

• Ondersteuning aan de RTE, Product Manager, en System Architect

• Notuleren en organiseren vergaderingen

Methodiek PRINCE2, SCRUM, ITIL

Tools & Techniek Jira, Confluence, Miro, Office365, Excel, Devops

Periode oktober 2018 – augustus 2019

Functie Projectleider/ PMO Organisatie Conclusion Flora

Projectomschrijving Programma Applicatie Transformatie naar AWS tbv Royal FloraHolland

• Projecteigenaar van 4 projecten in AFAS financieel systeem: Controle op urenregistratie (50 medewerkers), goedkeuren facturen van externe

Taakomschrijving

medewerkers, financieel verantwoordelijk

• Controle op budgetten (in totaal 7 miljoen euro) en voortgang projecten

• Controle op projectprocessen

• Controle op en bijhouden van RADIC lijsten

• Rapporteren op gemaakte uren en kosten m.b.v. AFAS, Excel, PowerPoint

• Bouwen van nieuwe rapportages in Excel en PowerPoint

• Communicatiemanagement; opstellen en uitvoeren communicatieplan, schrijven van projectinformatie voor externen

• Resourcemanagement; onboarden van nieuwe medewerkers, resourceplanning

• Agendamanagement voor programma

• SharePointmanagement voor programma

• Ondersteuning aan programma- en projectmanagers bij stakeholdermanagement

• Informatieanalyse van de mailstromen bij de Exchange migratie.

• Notuleren vergaderingen

Methodiek PRINCE2, SCRUM, ITIL Tools & Techniek Office365, Excel, AFAS

Periode maart 2017 – augustus 2018

Functie Change Manager Co-Sourcing

Organisatie / Branche 65 MKB klanten van OGD Verbetertraject dienst Co-Sourcing:

Projectomschrijving

Taakomschrijving

In samenwerking met Product Owner Co-Sourcing en regio-coördinatoren de dienst Co-Sourcing verbeteren, beter laten aansluiten bij wensen klant. Change-, Incident-, en Problem processen verbeteren, beter aan laten sluiten bij de klantwens en bij de dienst. Change manager:

• Intake van nieuwe changes, uitvraag bij klant, zorgen voor duidelijke functionele vraag

• Planning van changes gedurende hele proces

• Planning team van 35 beheerders

• Voortgangsbewaking changes

• Controle op Plan van Aanpak

• Controle op Risicoanalyse

• Aansturen van uitvoerende beheerders

• Financiële controle en verantwoordelijkheid voor financiën changes

Verbetertraject:

• Klanttevredenheidsonderzoek doen

• A3T maken over de dienst Co-Sourcing

• Bovengenoemde ITIL processen beter aan laten sluiten bij de dienst en de klantwens.

• Schrijven van duidelijke uitleg over de nieuwe processen voor beheerders

Methodiek ITIL, A3T, Prince2

Tools & Techniek Topdesk, Office365

Periode januari 2016 – maart 2017

Functie Desktop Support Technician

Organisatie / Branche Bouwinvest (Amsterdam) en Fondsenbeheer (Hoevelaken)

Taakomschrijving • Tweedelijns support op locatie voor Bouwinvest (2 dagen per week, 200 werkplekken) en Fondsenbeheer (2 dagen per week, 130 werkplekken)

• Oplossen hard- en software incidenten doorgezet door de Servicedesk

• Onderhoud op printers

• Configureren, installeren en implementeren van Pc’s en randapparatuur

• Voortgangsbewaking openstaande problems en incidenten

• Verzorgen van ondersteuning aan eindgebruikers op locatie

• Beheren gebruikersaccounts

• Patchen van netwerkpoorten in serverruimtes en patchkasten

• Uitrollen updates via SCCM Methodiek Topdesk, ITIL

Tools & Techniek Windows 8, Windows 7, SCCM 2012 R2, Office 365, Powershell, SAP

Periode mei 2015 – januari 2016

Functie Desktop Support Technician

Organisatie / Branche Tele2 Nederland

Projectomschrijving Technische invulling van de eerste Tele2 winkel

• Normale taken desktop support:

• Tweedelijns support op locatie voor Tele2 Nederland (1100 werkplekken)

• Oplossen hard- en software incidenten doorgezet door de servicedesk

• Beheren gebruikersaccounts

• Patchen van netwerkpoorten in serverruimtes en patchkasten

• Uitrollen updates via SCCM

Taakomschrijving

• Voortgangsbewaking openstaande problems en incidenten

• Verzorging van ondersteuning aan eindgebruikers op locatie

• Aankoop van hardware volgens specificaties

• Netwerkinrichting winkel configureren

• Kassa software laten draaien op Windows Build Tele2

• Implementeren hardware op locatie in de eerste winkel

Methodiek ITIL, Scrum

Tools & Techniek Windows 7, SCCM 2012 R2, Citrix, Powershell, Clarify

Periode mei 2014 – mei 2015

Functie Hoofd IT Servicedesk

Organisatie / Branche V&D

Projectomschrijving Betrokken bij migratie naar Google Drive en Docs als key user en ondersteuning voor eindgebruikers. Verbeteringsproject van de Servicedesk.

Als hoofd van de Servicedesk:

• Verantwoordelijk voor de servicedesk van V&D, 12000 werknemers door heel Nederland, voor hulp telefonisch maar ook op locatie, in eerste plaats op het hoofdkantoor, maar ook in de winkels in heel Nederland. Servicedesk en Desktop Support in één.

• Aansturen van een team servicedesk medewerkers van 6 FTE

• Planning maken voor deze medewerkers

Taakomschrijving

• De-escaleren van incidenten en boze gebruikers

• Bewaken van de voortgang van incidenten, problems en projecten van de servicedesk.

• Bestellen nieuwe apparatuur

• Rapportage maken van de KPI's en presenteren aan de CIO

• Verrichten van administratieve werkzaamheden

• Contact onderhouden met leveranciers

• Licentiemanagement

Project verbetering servicedesk:

• Processen opstellen voor alle werkzaamheden van de servicedesk

• Zorgen dat de nieuwe processen duidelijk opgeschreven staan en gevolgd worden door de medewerkers

• Opzetten van kennis database, en zorg dragen voor de relevantie van de inhoud ervan.

• Project migratie naar Google Docs

• In samenwerking met de project manager in kaart brengen behoeften van eindgebruikers

• In kaart brengen van de processen die in gebruik waren en welke daarvan beïnvloed zouden worden door het project

• Uitleg en ondersteuning geven aan key users

• Adviseren over security instellingen Google

Methodiek ITIL, Scrum, Prince2

Tools & Techniek Topdesk, Citrix, SAP, Windows 8, SCCM2012R2

Periode oktober 2012 – mei 2014

Functie Hoofd IT Servicedesk

Organisatie / Branche Tele2 Nederland

• Verantwoordelijk voor de dagelijkse werkzaamheden van de IT Servicedesk van Tele2. Telefonisch 10 uur per dag bereikbaar voor alle 1200 medewerkers van Tele2 Nederland. 1400 calls per week.

• Aansturen van een team servicedesk medewerkers van 5 FTE

Taakomschrijving

Methodiek ITIL

• Planning maken voor deze medewerkers

• Bewaking van de voortgang van incidenten

• Continual Service Improvement

• De-escaleren van incidenten en boze gebruikers

• Rapporteren op de werkzaamheden van de servicedesk aan de manager IT.

Tools & Techniek Clarify, Citrix, Windows 7, JIRA,

**Overige niet IT gerelateerde werkzaamheden:**

november 2008 - oktober 2012 Freelance Filmmaker

Projecten voor (o.a.) Cinderella Therapeutics, en RoselandAcademy. Productie en Regisseur.

oktober 2007- november 2008 Camjo (Camera journalist) bij Librium.TV, Amsterdam

Verantwoordelijk voor de productie, het filmen en editen van verschillende korte video-items elke week, deze werden

vertoond bij McDonalds’ restaurants door heel Nederland.

**Pagina 6 van 6**