# Bouke RidderBouke Ridder

## Profiel

Bouke werkt meer dan 15 jaar in de ICT, heeft uitgebreide internationale ervaring en is begonnen als ontwikkelaar. Hij is jarenlang werkzaam geweest binnen Outsourcing Services (OS), de beheer en onderhoudsorganisatie van Logica. Hier heeft hij een succesvolle bijdrage geleverd aan de dienstverlening voor een verscheidenheid aan klanten. Binnen OS, wordt gewerkt volgens de ITIL-, ASL- en Prince2 methodiek. Bouke heeft met name ervaring opgedaan met applicatiebeheer, procesmanagement en service delivery in blended offshore.

In zijn gedrevenheid om zijn plannen ten uitvoer te brengen, neemt Bouke op natuurlijke manier initiatief en verantwoordelijkheid. Kenmerkend zijn vooral: ondernemend, kwaliteit en resultaat gedreven, het inzichtelijk kunnen maken van problemen en oplossingen, en oog voor de verhouding tussen verschillende partijen in grote complexe organisaties die hem als een herkenbare en integere gesprekspartner ervaren.

### Markt- & Branche-Ervaring

* Financiële Sector
* Telecom
* Outsourcing / offshore
* Gezondheidszorg
* Business process outsourcing

### Kennis & Competenties

* ITIL, ASL, BiSL, Prince2 gecertificeerd
* Incident / Change management
* Project management
* Applicatiebeheer

### Carrière Samenvatting

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2014 tot 2014 | Agilis | Web developer |
| 2013 tot 2014 | Erasmus mc | Service Level Manager |
| 1999 tot 2013 | CMG, Logica CMG, Logica, CGI | Applicatiebeheerder, Incident manager, Change manager, Software Developer, Functioneel beheerder, Consultant, Team lead, Project manager, Transitie Lead |
| 1995 tot 1999 | Research facilitair BV | Software Ontwikkelaar |

## WerkErvaring

### Web Developer

#### Agilis

##### Sept 2014 – Dec 2014

Agilis is een Business Process Outsourcing bedrijf dat organisaties ondersteunt bij het professionaliseren van klantcontacten en het uitvoeren van hun service- en salesstrategieën. Dit gebeurt door het automatiseren van processen en procesbewaking.

Als applicatiebeheerder ontwikkelt Bouke een applicatie voor partnermanagement, gebaseerd op PHP en het framework CodeIgniter. Ook werkt hij aan een e-learning suite in Dokeos. Hij realiseert: 1. migratie van rekeningnummers naar IBAN, 2. implementatie van een postcodecheck met een interface op de Postcode API, gebruikmakend van het jQuery Ajax framework en JSON, 3. een module voor rapportage met de Pear excel writer en Highcharts grafieken voor een grafische weergave.

Bouke bouwt zijn eigen ontwikkelomgeving voor PHP, javascript en Mysql met EditPlus, XAMPP, Subversion en Tortoise Merge. Hij beheert ook de autorisaties van verschillende systemen en werkt mee aan de invoering van Topdesk en Assembla, een Agile software development management system voor het stroomlijnen van de ontwikkelprojecten.

###### Kerntaken

* Functionele analyse, ontwerp en documentatie.
* Programmeren.
* Bugs opsporen en oplossen.
* Beheren OTAP omgeving.

###### Steekwoorden

PHP, framework CodeIgniter, e-learning suite Dokeos, jQuery Ajax framework, JSON, Pear excel writer, Highcharts grafieken, javascript, Mysql, EditPlus, XAMPP, Subversion, Tortoise Merge, Agile, Scrum.

### Service Level Manager

#### Erasmus mc

##### November 2013 – Januari 2014

Het Erasmus MC is een medisch centrum, verbonden aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam. Bouke is verantwoordelijk voor het opzetten van een service level framework, het afsluiten van Service Level Agreements en het opstellen van de service levels met de klanten en leveranciers voor de afdeling IT Operations van het Erasmus MC. Met het oog op serviceportfolio stelt Bouke een producten- en dienstencatalogus op.

###### Kerntaken

* Service Level Management voor de afdeling IT Operations.
* Afsluiten van Service Level Agreements.
* Opstellen van het Service Level Framework.
* Portfoliomanagement waaronder het opstellen van een producten- en dienstencatalogus ten behoeve van de standaardisering van de dienstverlening.

###### Steekwoorden

Service level framework, Service Level Agreements, serviceportfolio, ITIL, Prince2, Portfoliomanagement, producten- en dienstencatalogus.

### IT Management Consultant

#### Logica

##### Juni 2012 – Juni 2013

Als onderdeel van o.a. het zogenaamde Transformatie programma is een professionalisering van de samenwerking in de waardeketen en binnen de afdeling ingezet met als doel een hoger volwassenheids niveau te bereiken (CMMI). Bouke is als IT Management consultant binnen de afdeling Outsourcing Services verantwoordelijk voor de inrichting en implementatie van de bedrijfs- en beheerprocessen. Hij ondersteunt het ontwerpen van oplossingen voor business challenges. Bij het ontwerpen van nieuwe oplossingen houdt hij rekening met bestaande IT middelen en diensten. Hij coördineert diensten als middel om de organisatie te versterken. Hierbij dienen CMMi, ITIL en Prince 2 als voornaamste referentiekaders.

###### Kerntaken

* Implemeteren en synchroniseren van beheerprocessen.
* Adviseren over bedrijfsprocessen.
* Ontwerpen van oplossingen.
* Opleiden in processen en oplossingen.
* Resourcemanagement.

###### Steekwoorden

Beheerprocessen, CMMi, ITIL, ASL, BISL, Prince 2, Solution architect, adviseren.

### Teamlead CMMi

#### Logica Outsourcing Services

##### Juli 2011 – Juni 2012

Ter verbetering van het kwaliteitsmanagement besluit Logica Outsourcing Services tot implementatie van CMMi level 3. Bouke geeft sturing aan het team dat de processen van de organisatie in kaart brengt, gaat daarna over tot ontwikkeling van proces standaarden en borging van het continue verbeterproces. Hiervoor ontwikkelt Bouke een analyse model en traint zijn team hierin. Hij rapporteert over budget, voortgang en resultaten. De organisatie behaalt Scampi C.

###### Kerntaken

* Teamleiding.
* Procesanalyse.
* Ontwikkellen van processtandaarden.
* Kennisbeheer en opleiden van het team.
* Rapportage over voortgang.

###### Steekwoorden

CMMi, Procesanalyse, verandermanagement, proces standaarden, continue verbeterproces, opleiden.

### Project Manager

#### VNAB

##### Juni 2010 – April 2011

De VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantie Beurs) is de Nederlandse brancheorganisatie voor de grootzakelijke verzekeringsmarkt. De VNAB heeft de applicatie e-ABS in gebruik. Deze applicatie dient te worden opgewaardeerd. Onderdeel hiervan is de migratie naar WAS 7. Bouke wordt om zijn ervaring met offshore delivery projectleider. Wegens een drukke release kalender dient dit project parallel te lopen aan de geplande opleveringen en onderhoud releases. Resources en OTAP omgevingen dienen gedeeld te worden over het project, onderhoud en de migratie, terwijl de migratie wel een zelfstandige budgettaire verantwoordelijkheid heeft. Na een succesvolle test, wordt het project stopgezet, omdat verschuivingen in de release kalender leiden tot gebrek aan tijd en ruimte om het project voort te zetten.

###### Kerntaken

* Managen van resources (tijd, mensen en budget).
* Stakeholder management .
* Resource planning.
* Rapportage over voortgang en budget.

###### Steekwoorden

IBM WebSphere Application Server, WAS 7, Prince2, Project management, Release management, OTAP, offshore delivery.

### Applicatiebeheerder maatwerk

#### Logica HR Services

##### April 2009 – Juni 2010

Logica HR Services biedt met het P&I platform een Full Delivery BPO. Hiermee worden HR- en payroll-taken van klanten via een Saas omgeving verzorgd. Bouke is gevraagd het beheer op basis van ITIL processen in te richten en leiding te geven aan het beheerteam van 15 personen. Uitgangspunten waren: 1. aansluiting vinden bij de business processen 2. het stroomlijnen van werkzaamheden in de keten, o.a. uitgevoerd door leveranciers uit Duitsland en Zweden, 3. en een transitie van operationeel beheer naar tactisch beheer. Bouke initieert procedurele en procesmatige wijzigingen binnen de keten op het gebied van beschikbaarheid, capaciteit en continuïteit, waardoor de kwaliteit en bewaking van de processen is verbeterd en ketenpartners elkaar beter kunnen vinden. Dit resulteert in pro actief beheer, waarbij klanten worden geïnformeerd dat ze een probleem hadden dat inmiddels is opgelost.

###### Kerntaken

* Leiding geven aan het beheerteam.
* Opleiding team in ITIL.
* Incidentmanagement.
* Planning en Resourcemanagement.
* Primair contact voor de projectmanagers.
* Procesbewaking en –verbetering in de keten.
* Leveranciersmanagement.

###### Steekwoorden

BPO, HR, payroll, ITIL, Prince2, teamleiding, leveranciersmanagement, ketenmanagement.

### Incident en Change Manager

#### AEGON Service Center Pensioen

##### December 2007 – Maart 2009

Met het AEGON ADL contract is Logica verantwoordelijk voor de bouw en het onderhoud van een vijftal applicaties. Vanuit change management was Bouke verantwoordelijk voor twee maandelijkse releases, vanuit de projecten gerelateerd aan nieuwe functionele eisen, gewijzigde regelgeving en beheer. In de rol van incident manager was Bouke verantwoordelijk voor een adequate afhandeling en rapportage van de incidenten op de betreffende systemen, het reduceren en mitigeren van risico’s, en het monitoren en sturen van de kwaliteit van de dienstverlening door middel van KPI’s en service levels. Voor het behalen van deze service levels heeft Bouke heldere procedures en werkopdrachten binnen het team geïmplementeerd. Voor de klant was het van cruciaal belang om voor een aantrekkelijk budget de service uit te voeren en een snelle “time to market” te realiseren. Het aantrekkelijke budget werd gerealiseerd door het blended offshore model. De snelle “time to market” werd bereikt door een goede coördinatie tussen het Nederlandse en Indiase team. Nadat Bouke het change proces is gaan leiden, is het aantal incidenten dat hieruit voortkomen afgenomen. Ook is vastgesteld dat er een gezonde ratio tussen schatting en realisatie is, ruim binnen de afgesproken marges.

###### Kerntaken

* Managen van resources binnen de respectievelijke projecten (tijd, mensen en budget)
* Changemanagement.
* Incidentmanagement.
* Team leiding.
* Project management.
* Stakeholder management .
* Rapporteren over planning en budget.

###### Steekwoorden

Changemanagement, Incidentmanagement, Teamleiding, ITIL, ASL, BISL, Prince2.

### Incident coördinator

#### AEGON Bank

##### Augustus 2005 – December 2007

ABA (AEGON Bank Application) is een bancair systeem dat wordt gebruikt voor het bijhouden en bewerken van rekeningen en transacties en het maken van financiële producten voor particuliere beleggers. In het ABA-contract worden verschillende werkzaamheden offshore (India) uitgevoerd. Het beheer wordt uitgevoerd volgens ITIL - beheermethodiek, in een OTAP omgeving. Hieronder valt: betalingsverkeer, interpay batches, inlezen rekeningnummers, investeringsstrategie, maatrapportages m.b.v SQL, jaarafsluiting van het bancaire systeem. Bouke coördineert, beheert en administreert het incidentproces. Hij is het eerste escalatiepunt voor ketenpartners. Ook zorgt hij voor kennisbeheer, opleiden van het team, coaching, inregelen van tools en technieken. Hieronder valt de in gebruikname van Topdesk bij het beheerteam. Dit vervangt het HP Openview. Als Bouke het ABA contract verlaat, is de klant ruim tevreden over de verbeterde prestaties van het ABA beheerteam.

###### Kerntaken

* Leiding geven aan het beheerteam.
* Opstellen van capaciteits-, resourceplanning en rapportages.
* Coördineren, beheren en administreren van het incidentproces.
* Kennisbeheer en opleiden van het team.
* Rapportage over voortgang.
* Escalatiepunt voor ketenpartners.
* Primair contact voor de klant en de projectmanagers.

###### Steekwoorden

ITIL, OTAP, ketenbeheer, team leiding, rapportage, training.

### Diverse opdrachten

#### Verschillende klanten

##### Januari 2003 – Augustus 2005

In deze periode heeft Bouke voor een aantal belangrijke klanten van Logica gewerkt. Hieronder: De Nederlandsche Bank, AEGON Service Center Pensioen, Instituut Collectie Nederland, Shell. Hier heeft hij de rollen van Senior Ontwikkelaar, functioneel beheerder, applicatiebeheerder, Transitie Lead. Hierbij gebruikte technieken: ASP, Visual Basic, Transact-SQL, Windows XP, UNIX, Client/server architectuur, COM+, MTS, Visual Source Safe, C++, ITIL, ASL, Prince2,Citrix, Oracle 8, TOAD, MS Access, InstallShield, VBA, IIS, XML, XSLT.

###### Kerntaken

* Ontwikkelen en ontwerpen van software.
* Opzetten van beheer voor nieuwe klanten.
* Advies en consultancy.

###### Steekwoorden

ASP, Visual Basic, Transact-SQL, Windows XP, UNIX, Client/server architectuur, COM+, MTS, Visual Source Safe, C++, ITIL, ASL, Prince2,Citrix, Oracle 8, TOAD, MS Access, InstallShield, VBA, IIS, XML, XSLT.

### lead developer

#### SWISSCOM

##### Oktober 1999 - Januari 2003

Swisscom is een mobile operator in Zwitserland, die gebruik maakt van een point of sale systeem ontwikkeld door Logica, genaamd FORMS. Uitbreiding van de functionaliteit en het beheer van het systeem wordt gedaan in doorlopende projecten. Deze worden onder “fixed price, fixed date” uitgevoerd. Als team lead, stuurt Bouke een team van ontwikkelaars aan. Hij bewaakt o.a. de schattingen en opleveringen. Om de juiste kwaliteit hiervoor te waarborgen heeft hij onder meer coding standaarden, reviews en handleidingen, waaronder handleiding voor installatie en schattingen, geïmplementeerd. Een analyse van de schatting en realisatie achteraf zorgt voor een beter verwachtingsbeeld. Met de opzet van een design pattern is architectuur gewaarborgd. Hij voert het configuratiebeheer uit op sources in visual source safe en de opgeleverde versies.

###### Kerntaken

* Als meewerkend voorman leiding geven aan het ontwikkelen en ontwerpen van software.
* Implementeren van coding standaarden, reviews, handleidingen voor installatie en schattingen.
* Configuratiebeheer van source code en opgeleverde software.
* Incidentmanagement en primair contact met de klant voor incident- en probleemafhandeling

###### Steekwoorden

ASP, Visual Basic, Transact-SQL, UNIX, Client/server architectuur, COM+, MTS, Visual Source Safe, Oracle 8, TOAD, ITIL, MS Access, InstallShield, VBA, IIS, XML, XSLT.

### Software ontwikkelaar

#### Research facilitair BV

##### 1995 - 1999

Vanuit zijn hobby programmeren gaat Bouke aan de slag als software ontwikkelaar bij Research facilitair BV. Bouke zet de website van het bedrijf en de verschillende dochterondernemingen op. Hij ontwikkelt een web based enquete suite in ASP, draaiend op Windows NT ISS, die later is ingezet bij diverse klanten. Bouke ontwikkelt ook een data invoer engine voor datatypisten.

###### Kerntaken

* Opzetten en ontwikkelen van verschillende websites.
* Ontwikkelen van een web based enquete suite.
* Beheren van webservers.
* Ontwikkelen van een data invoer engine.

###### Steekwoorden

ASP, Visual Basic, Transact-SQL, MS Access, InstallShield, VBA, IIS, XML, XSLT.

### Opleidingen

* Geneeskunde (Universiteit Leiden)
* MAVO, HAVO, VWO (Visser’t Hooft, Leiden)

### CURSUSSEN & CERTIFICATEN

* ITIL (certificaat)
* ASL (certificaat)
* BISL (certificaat)
* PRINCE2 Foundation (certificaat)
* SCRUM/AGILE (Geen certificaat)
* Lean Six Sigma (Geen certificaat)

### Talen met werkervaring

* Nederlands (vloeiend)
* Engels (vloeiend)
* Duits (goed)

### Andere Competenties

* Problemen begrijpelijk kunnen maken
* Werkt goed onder druk
* Zelfstandig, ondernemend en pro-actief
* Leiding geven / Coachen / Motiveren
* Teamplayer
* Sterk analytisch
* Gedreven
* Oplossend vermogen
* Projectmatig werken

Skill Matrix

|  | **Skill Level** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Methods** |  |  |  |  |  |
| * ITIL |  |  |  |  | X |
| * ASL |  |  |  | X |  |
| * BiSL |  |  | X |  |  |
| * OTAP |  |  |  | X |  |
| * Prince2 |  |  | X |  |  |
| * CMMi |  |  | X |  |  |
| * Agile / Scrum |  | X |  |  |  |
| * Yourdon |  |  |  | X |  |
| * Prototyping |  |  |  | X |  |
| * Waterfall |  |  |  | X |  |
| * UML |  |  | X |  |  |
| **Topics** |  |  |  |  |  |
| * Proces management |  |  |  | X |  |
| * Applicatie Beheer |  |  |  |  | X |
| * Software ontwikkeling |  |  |  | X |  |
| * Project management |  |  | X |  |  |
| * Outsourcing / Offshore |  |  |  |  | X |
| **Besturingssystemen** |  |  |  |  |  |
| * Windows (Verschillende versies) |  |  |  | X |  |
| * HP Unix |  |  | X |  |  |
| **Databases** |  |  |  |  |  |
| * Oracle |  |  | X |  |  |
| * MS SQL |  |  |  | X |  |
| * MySQL |  |  | X |  |  |
| * MS Access |  |  |  | X |  |
| **Technieken** |  |  |  |  |  |
| * PHP |  |  | X |  |  |
| * Javascript |  |  | X |  |  |
| * Visual Basic |  |  |  | X |  |
| * VBA |  |  |  | X |  |
| * ASP |  |  |  |  | X |
| * C++ |  |  | X |  |  |
| * XML |  |  | X |  |  |
| **Tools** |  |  |  |  |  |
| * HPov |  |  |  | X |  |
| * Topdesk |  |  |  | X |  |
| * MS Projects |  |  | X |  |  |

Skill levels 1 – Basis kennis en beperkte ervaring. 2 – Gemiddeld kennis level, redelijke ervaring.

3 – Ervaren. 4 – Zeer ervaren en capabel als coach.

5 – Expert en capabel als architect / adviseur.