



niels.van.der.werf

Niels van der Werf

ServiceNow Developer and Technical Founder with a passion for GenAI |
Snow-Flow: The open source build agent for ServiceNow!

Summary

Ervaren ServiceNow DevOps Engineer met 4+ jaar hands-on ervaring in ServiceNow-ontwikkeling, ITSM-implementaties en Agile/Scrum werkwijze binnen overheidsorganisaties waaronder het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Bewezen expertise in het doorontwikkelen van ServiceNow platformen, SIAM-implementaties en het adviseren van stakeholders over complexe IT Service Management vraagstukken.

Skills

TECHNICAL

ServiceNow Platform & Development

ITSM (Incident, Change, Problem, Request Management)

Flow Designer & Business Rules

JavaScript & GlideScript

UI Builder & Service Portal

AngularJS & Client Scripts

REST/SOAP API Integraties

Performance Analytics

Configurable Workspace

SIAM Framework

CSDM & CMDB

Virtual Agent & Now Assist

Predictive Intelligence

HTML & CSS

SQL & Data Modeling

Azure DevOps & CI/CD

Git/GitHub

Python & TypeScript

SOFT SKILLS

Agile/Scrum & Kanban

Stakeholder Management

Klantgerichtheid

ITIL v4 Framework

Workshop Facilitatie

Team Leadership

Process Design

Cross-functionele samenwerking

Advisering & Consultancy

Experience

ServiceNow Developer

Alliander

Aug 2025 - Present

Haarlem, Noord-Holland, Nederland

- Ontwikkelde universele request widget met AI-gestuurde ticket routing, waardoor foutief toegewezen tickets met 35% afnamen en de werklast van de servicedesk significant verminderde
- Implementeerde Task Intelligence en Now Assist voor ITSM binnen Service Operations Workspace, resulterend in 40% snellere incidentafhandeling
- Configureerde Predictive Intelligence voor geautomatiseerde categorisatie en toewijzing van incidents aan juiste assignment groups
- Adviseerde stakeholders over AI-enhanced CMDB setup voor geautomatiseerde discovery en classificatie conform CSDM-principes

ServiceNow Developer

ABN AMRO Bank N.V.

Feb 2024 - Apr 2025

Amstelveen, Noord-Holland, Nederland

- Bouwde One Employee Portal en Support Agent Workspace met UI Builder en Configurable Workspace, waardoor agent productiviteit met 25% steeg
- Ontwikkelde RAG-oplossing voor Virtual Agent die real-time knowledge articles en catalog items ophaalt, resulterend in 30% minder escalaties naar live agents
- Implementeerde REST API-integraties tussen ServiceNow en Microsoft Copilot Studio voor geautomatiseerde knowledge article generatie
- Creëerde custom UI Builder pages met AngularJS componenten voor naadloze Virtual Agent integratie in workspace
- Ontwikkelde intelligent routing mechanisme dat conversatiecontext en samenvattingen overdraagt bij AI-naar-human agent transitions

SIAM Consultant & ServiceNow Developer

Capgemini

Feb 2022 - Mar 2024

Utrecht, Nederland

- Leidde SIAM-implementatie voor Ministerie van Buitenlandse Zaken met coördinatie van meerdere serviceproviders over 100+ ambassadelocaties wereldwijd
- Ontwikkelde ServiceNow ITSM-oplossingen met Flow Designer, Business Rules en Script Includes voor diplomatieke diensten binnen overheidscontext
- Implementeerde REST/SOAP integraties tussen ServiceNow en on-premises overheidssystemen conform security-standaarden
- Schreef complete procesdocumentatie voor Change Management, Incident Management en Request Fulfillment conform ITIL v4 framework
- Creëerde client scripts, UI policies en server-side JavaScript voor verbeterde gebruikerservaring, resulterend in 20% hogere user adoption

Technical Founder

Jun 2025 - Present

Snow-Flow

- Architecteerde open-source AI platform met 379+ MCP tools en ondersteuning voor 75+ LLM providers, bereikt 8.500 weekly downloads op NPM
- Ontwikkelde enterprise SaaS portal met Azure DevOps, GitHub en Jira integraties inclusief CI/CD pipelines voor geautomatiseerde deployments
- Bouwde 1.5M+ lines productie code met compliance readiness voor SOC 2, ISO 27001 en GDPR

Technical Founder

Apr 2023 - Present

GroeimetAI

- Bouwde autonome task execution systemen met Flow Designer en custom REST APIs voor workflow automatisering
- Implementeerde multi-agent coördinatie voor complexe enterprise workflows met machine learning modellen

Field Account Manager

May 2021 - Feb 2022

Tech Data

Nederland

- Beheerde stakeholder relaties en identificeerde klantbehoeften met CRM-tools en data-driven besluitvorming
- Ontwikkelde strategische partnerships resulterend in verbeterde klanttevredenheid en sales growth

Education

Associate's degree in Business Administration / Bedrijfskunde

2024

Hogeschool NCOI

HBO-niveau opleiding in bedrijfsmanagement en organisatiekunde

MBO 4 in Entrepreneurship / Business Development

2017

Rijn IJssel

Certifications

ServiceNow CSA (Certified System Administrator)

ITIL v4 Foundation - PeopleCert

SIAM Foundation - EXIN

PRINCE2 Foundation - AXELOS

ServiceNow CSA - Xanadu Delta

ServiceNow CSA - Vancouver Delta

Generative AI Controller Essentials - ServiceNow

Azure OpenAI & Copilot Studio Suite - Microsoft

Languages

Nederlands (Native) Engels (Full Professional) Duits (Elementary) Spaans (Elementary)