



niels.van.der.werf

Niels van der Werf

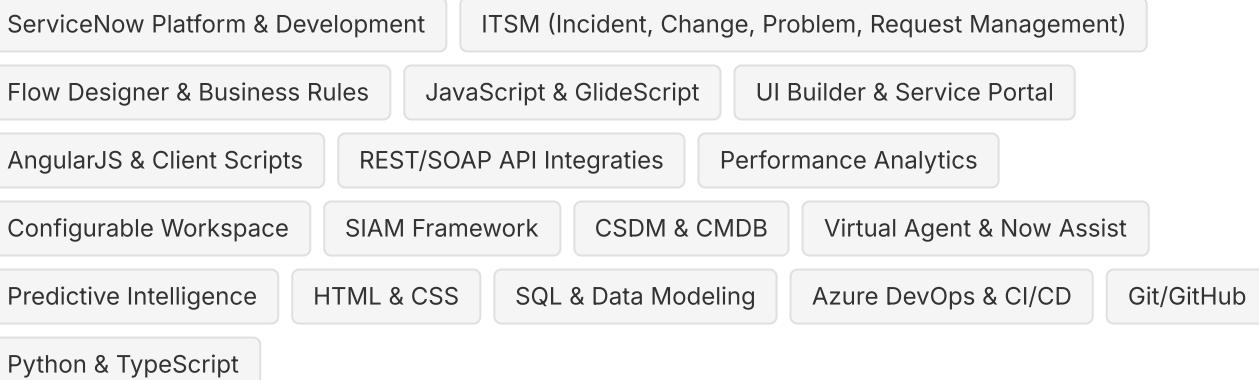
ServiceNow Developer and Technical Founder with a passion for GenAI |
Snow-Flow: The open source build agent for ServiceNow!

Summary

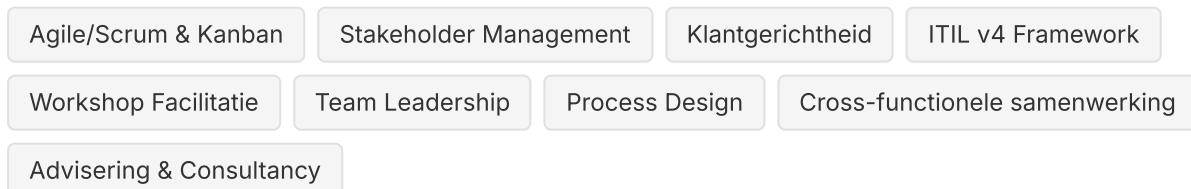
Ervaren ServiceNow DevOps Engineer met 4+ jaar hands-on ervaring in ServiceNow-ontwikkeling, ITSM-implementaties en Agile/Scrum werkwijze binnen overheidsorganisaties waaronder het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Bewezen expertise in het doorontwikkelen van ServiceNow platformen, SIAM-implementaties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

Skills

TECHNICAL



SOFT SKILLS



Experience

ServiceNow Developer	Aug 2025 - Present
Alliander	Haarlem, Noord-Holland, Nederland
<ul style="list-style-type: none">Ontwikkelde universele request widget met AI-gestuurde ticket routing, waardoor foutief toegewezen tickets met 35% afnamen en de werklast van de servicedesk significant verminderdeImplementeerde Task Intelligence en Now Assist voor ITSM binnen Service Operations Workspace, resulterend in 40% snellere incidentafhandelingConfigureerde Predictive Intelligence voor geautomatiseerde categorisatie en toewijzing van incidents aan juiste assignment groupsAdviseerde stakeholders over AI-enhanced CMDB setup voor geautomatiseerde discovery en classificatie conform CSDM-principes	
ServiceNow Developer	Feb 2024 - Apr 2025
ABN AMRO Bank N.V.	Amstelveen, Noord-Holland, Nederland
<ul style="list-style-type: none">Bouwde One Employee Portal en Support Agent Workspace met UI Builder en Configurable Workspace, waardoor agent productiviteit met 25% steegOntwikkelde RAG-oplossing voor Virtual Agent die real-time knowledge articles en catalog items ophaalt, resulterend in 30% minder escalaties naar live agentsImplementeerde REST API-integraties tussen ServiceNow en Microsoft Copilot Studio voor geautomatiseerde knowledge article generatieCreëerde custom UI Builder pages met AngularJS componenten voor naadloze Virtual Agent integratie in workspaceOntwikkelde intelligent routing mechanisme dat conversatiecontext en samenvattingen overdraagt bij AI-naar-human agent transitions	
SIAM Consultant & ServiceNow Developer	Feb 2022 - Mar 2024
Capgemini	Utrecht, Nederland
<ul style="list-style-type: none">Leidde SIAM-implementatie voor Ministerie van Buitenlandse Zaken met coördinatie van meerdere serviceproviders over 100+ ambassadelocaties wereldwijdOntwikkelde ServiceNow ITSM-oplossingen met Flow Designer, Business Rules en Script Includes voor diplomatieke diensten binnen overheidscontextImplementeerde REST/SOAP integraties tussen ServiceNow en on-premises overheidssystemen conform security-standaardenSchreef complete procesdocumentatie voor Change Management, Incident Management en Request Fulfillment conform ITIL v4 frameworkCreëerde 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)