

Curriculum Vitae

Persoonlijke gegevens

Naam : J.M.C. (Jurgen) Spitters
Geboortedatum : 12 augustus 1970
Adres : Vrouwenhof 6
Postcode en woonplaats : 4635 AD Huijbergen
Telefoon : +31 164 - 642 052
Mobiel : +31 612 - 662 622
E-mail : j.spitters@lauyon.nl
Website : www.lauyon.nl
ICT ervaring sinds : 1996

Algemeen

Sinds Jurgen startte met werken in de ICT (1996) heeft hij zich voornamelijk gespecialiseerd in de organisatorische kant van de ICT. Hij heeft verschillende rollen vervuld, van het coachen van mensen die nog helemaal geen ITIL kennis en ervaring hadden, tot interim teamleider van een project support office. Ook testtrajecten zijn Jurgen niet vreemd. Hij heeft in dergelijke trajecten gefungeerd van systeemtester tot testmanager. Ook heeft hij diverse projecten succesvol afgerond, waarmee verschillende ITIL service management processen zijn beschreven en geïmplementeerd, zoals change, incident en problem management. Voor Jurgen is het belangrijk dat hij een uitdaging ziet in elke opdracht die hij doet, zowel voor zichzelf als voor de organisatie waarvoor hij werkt. Op deze manier kan hij zichzelf en de mensen met wie hij werkt motiveren en kan hij de doelstellingen die zijn gesteld aan het begin van iedere opdracht halen. Jurgen is altijd op zoek naar een uitdaging om zijn (management)vaardigheden verder te ontwikkelen. Hij ziet dan ook graag een combinatie van zijn vaardigheden in ITIL service management, interim management en/of projectmanagement.

Werkgevers:

2006 – Heden Freelancer, Lauyon Consultancy B.V.
1999 – 2006 Advanced ICT Management & Consultancy
1997 – 1999 Getronics Software Solutions
1996 – 1997 Tas Top Talent

Opleidingen

Atheneum B, Norbertus College, Roosendaal
Technische Universiteit Eindhoven, Werktuigbouwkunde

Qwery:

Lean Six Sigma practitioner;

Pink Roccade:

Management Overview Application Services Library (ASL);

Ruysdael:

Prince2-foundations;
Prince2-practitioner;

ISES-International :

Practitioner ITIL Service Level Management;
ITIL Service Management leergang:
- Incident management;
- Problem management;

Lauyon Consultancy B.V.
Vrouwenhof 6
4635 AD Huijbergen



KvK: 20124800
Rabobank: 12.06.82.230
BTW: NL 8194.68.691.B01

Curriculum Vitae

- Change management;
- Configuration management;
- Software Control & Distribution;
- Availability management
- Capacity management;
- Contingency management;
- Cost management;
- Service Level management.

CMG:

CMG CAST-analysis course;

Haagse Hogeschool:

Cursus Verandermanagement;

NIBE:

Algemene Opleiding Bankbedrijf;

Getronics Education:

Business information management;
Organization change management;
Information analysis;
Quality Assurance for system development;
Capability Maturity Model and Metrics training;
ITIL-Foundations;

Tas Top Talent:

Gestructureerd programmeren;
COBOL 85;
Datatraining (basic modules MVS, CICS, DB2, TSO & ISPF, JCL);
Client Server curriculum;
SAP R/3 2.2 en 3.0 curriculum;
Windows NT Curriculum;

Methoden en technieken

Scrum, ITIL, ASL, Prince2, Lean Six Sigma, TMap.

Branches

Banken, semi-overheid, openbaar vervoer, nutsbedrijven, verzekeringen, telecommunicatie.

Vaardigheden

ITIL-consultancy, service management, procesmanagement, projectmanagement, interim management, test management, functioneel beheer, coaching/training, people management.

Pakketten, Tools

Principal Toolbox, MS-Project, Project Server, TOPDesk, Info/Man, MS-Office, ITSM 5.6, Protos, HP OpenView, Rational ClearQuest.

Curriculum Vitae

Ervaringsoverzicht

08-2015 – Heden

Functie/rol : **Project manager**
Highlight : Project management
Branche : Offshore
Opdrachtgever : Van Oord Dredging and Marine Contractors

Werkzaamheden:

Van Oord is een wereldwijd actieve en toonaangevende aannemer van bagger-, waterbouwkundige en offshore projecten (olie, gas en wind). Jurgen houdt zich binnen de afdeling Informatie Management bezig met alle projecten en wijzigingen die plaats kunnen vinden op de verschillende projectlocaties, wereldwijd. Hiervoor verzorgt hij de coördinatie en communicatie vanuit IT richting alle stakeholders en opdrachtgevers.

02-2014 – 08-2015

Functie/rol : **Project manager**
Highlight : Project management, Uniform Pensioenoverzicht
Branche : Verzekeringen
Opdrachtgever : Delta Lloyd Leven

Werkzaamheden:

Elke pensioenverzekeraar is vanaf 2008 verplicht om een pensioenoverzicht te verstrekken wat voldoet aan een aantal criteria. Dit overzicht heet een UPO, Uniform Pensioen Overzicht. Hierdoor is het mogelijk om verschillende overzichten met elkaar te kunnen vergelijken, maar ook om verschillende pensioenaanspraken bij elkaar op te kunnen tellen. Jurgen was als projectmanager verantwoordelijk voor het UPO 2014 project. Elk jaar is het hele project een race tegen de klok om alles tijdig gereed te krijgen. De UPO's moeten namelijk voor 1/10 op de deurmat van de klanten liggen. Dit vereist een zeer nauwe samenwerking tussen Business, IT en opdrachtgever. Jurgen was verantwoordelijk voor het UPO 2015 project, waarbij een aantal grote wijzigingen in zowel het UPO als in de werkwijze wordt doorgevoerd. Denk hierbij aan de peildatum die is aangepast van 1/1 naar 31/12, wat grote gevolgen voor het UPO en alle berekeningen heeft.

02-2013 – 02-2014

Functie/rol : **Project manager**
Highlight : Project management, wereldwijde werkplek migratie Windows7
Branche : Offshore
Opdrachtgever : Damen Shipyards B.V., Gorinchem

Werkzaamheden:

Damen Shipyards is een internationale scheepswerf, maar in zijn hart is het nog steeds een familiebedrijf. Ze zijn actief in elke nichemarkt waar ze een kans zien om te verbeteren, innoveren of investeren. Bij alles wat ze ontwikkelen, streven ze altijd naar wat hun klanten nodig hebben en wat ze wensen. Jurgen was binnen Damen verantwoordelijk voor een aantal projecten. Eén van de projecten was de migratie van Damen Shipyards Gorinchem naar een nieuw opgebouwd domein en aansluiting op een nieuw Datacenter, waarbij tevens alle werkplekken werden gestandaardiseerd en voorzien van Windows7.

09-2011 – 02-2013

Functie/rol : **Organisatieadviseur portfoliomanagement**
Highlight : Professionalisering portfoliomanagement
Branche : Offshore
Opdrachtgever : Van Oord Dredging and Marine Contractors

Werkzaamheden:

Van Oord is een wereldwijd actieve en toonaangevende aannemer van bagger-, waterbouwkundige en offshore projecten (olie, gas en wind). Jurgen hield zich binnen de afdeling IT bezig met de verdere professionalisering van het portfoliomanagement. Te denken valt

Curriculum Vitae

hierbij aan het opzetten van een projectbureau, met onder andere het standaardiseren van (financiële) rapportages, opzetten van integrale resourceplanningen et cetera. Dit zijn randvoorwaarden om portfoliomanagement in te kunnen vullen. Daarnaast was Jurgen belast met een aantal activiteiten voor de lijnorganisatie, zoals het op orde krijgen en houden van de financiële afwikkelingen van activiteiten binnen de IT-afdeling, rond projecten in het bijzonder.

07-2011 – 09-2011

Functie/rol : **Procesmanager**
Highlight : Change management
Branche : ICT
Opdrachtgever : Mcom E-technology

Werkzaamheden:

Mcom maakt de oplossingen voor morgen tot de realiteit van alle dag. Dagelijks verkennen ze de mogelijkheden van contactloze technologie voor betalen en toegangsverlening, zoals de OV chipkaart. Jurgen is hier verantwoordelijk geweest voor het change management proces voor de klant Thales, welke apparatuur en applicaties ontwikkelt voor de gehele OV chipkaart infrastructuur. Jurgen stuurde operationeel de actoren binnen het change proces aan en heeft het changeproces verder geprofessionaliseerd, gebruik makend van methoden als ITIL.

09-2010 – 07-2011

Functie/rol : **Service Manager en Releasemanager**
Highlight : SLA management, releasemanagement, operationele optimalisatie
Branche : Consumptief krediet
Opdrachtgever : Alfam Consumer Credit

Werkzaamheden:

Alfam is een van de grootste consumptief kredietverleners van Nederland en 100% dochter van ABN AMRO. Alfam heeft verschillende labels waarmee ze in de markt opereren, zoals Credivance, Alpha Credit Nederland en GreenLoans. In augustus 2010 is de portefeuille van MoneyYou overgenomen. Jurgen was interim Service Manager voor MoneyYou en tevens releasemanager voor heel Alfam. Hij was single point of contact tussen Alfam (de daadwerkelijke kredietverstrekker) en MoneyYou (verantwoordelijk voor eerste lijn en marketing en sales). Jurgen heeft ervoor gezorgd dat alle operationele en tactische processen intern bij Alfam optimaal werkten en dat tevens de juiste afstemming met MoneyYou plaatsvond. Daarnaast was Jurgen als releasemanager verantwoordelijk voor de samenstelling van releases en het optimaliseren van het proces hieromheen.

08-2009 – 02-2010

Functie/rol : **Change manager**
Highlight : Operationele aansturing en proceseigenaar voor het change management proces
Branche : Openbaar vervoer
Opdrachtgever : Vialis Public Transport

Werkzaamheden:

Een van de centrale processen binnen Vialis Public Transport is het change management. Jurgen heeft dit proces binnen de organisatie beter vormgegeven, in het bijzonder in relatie tot de financiële afwikkeling van wijzigingen en de relaties tussen alle betrokken partijen (externe klanten en interne en externe leveranciers). Het proces is daardoor efficiënter en effectiever geworden.

Curriculum Vitae

12/2008 – 08-2009

Functie/rol : **Manager Klantenteam RET**
Highlight : Operationele aansturing van het volledige Klantenteam voor RET
Branche : Openbaar vervoer
Opdrachtgever : Vialis Public Transport

Werkzaamheden:

Vialis Public Transport was een organisatie welke centraal bestuurd werd. De onderhouds- en beheerorganisatie met uitvoerende mensen zat op locatie, maar de aansturing daarvan gebeurde centraal vanuit Houten. Op deze manier was het erg lastig om goed te weten wat de klanten (PTO's, Public Transport Organization) willen, welke prioriteiten er moesten worden gehanteerd, wat er in het veld speelde et cetera. Om deze reden heeft Jurgen een decentralisatieplan opgesteld om tot een vorming van zogenaamde klantenteams per PTO te komen. Dit plan is geaccordeerd en in werking gebracht. Jurgen heeft daarna zelf het eerste klantenteam opgezet voor de RET in Rotterdam, ingericht en ad interim aangestuurd. De resultaten hiervan waren kortere lijnen met de klant, goed inzicht in de behoeften van de klant, snelle (re)acties op gebeurtenissen in het veld en een tevreden klant.

10/2008 – 12/2008

Functie/rol : **Service Coördinator**
Highlight : Operationele coördinatie van de Service management processen voor een van de klanten
Branche : Openbaar vervoer
Opdrachtgever : Vialis Public Transport

Werkzaamheden:

Kwalitatief hoogwaardig openbaar vervoer vraagt om nieuwe concepten en technieken. Met producten en oplossingen voor onder meer reisinformatie, beïnvloeding, het beheer van openbaar vervoervoorzieningen en koppelingen met systemen voor (dynamisch) verkeersmanagement levert Vialis de bouwstenen voor het openbaar vervoer van de toekomst. Met partner Thales werkt Vialis aan de landelijke introductie van de OV-chipkaart in de vorm van systemen voor beheerste toegang en transacties in het openbaar vervoer. Hiermee draagt Vialis bij aan de verhoogde sociale veiligheid en een laagdrempelig openbaar vervoer in Nederland. Als Service coördinator was Jurgen het operationeel aanspreekpunt voor een van de klanten van Vialis, de RET. Hij beantwoordde vragen en zocht oplossingen voor klachten. Hij stuurde een team van specialisten aan die storingen oplosten, workarounds bedachten en structurele problemen definieerden en oplosten.

03/2008 – 10/2008

Functie/rol : **Testcoördinator Ketentest UPO**
Highlight : Opzetten en coördineren gebruikers acceptatietest voor de UPO-keten
Branche : Verzekeringen
Opdrachtgever : Delta Lloyd Leven

Werkzaamheden:

Elke pensioenverzekeraar is vanaf 2008 verplicht om een pensioenoverzicht te verstrekken wat voldoet aan een aantal criteria. Dit overzicht heet een UPO, Uniform Pensioen Overzicht. Hierdoor is het mogelijk om verschillende overzichten met elkaar te kunnen vergelijken, maar ook om verschillende pensioenaanspraken bij elkaar op te kunnen tellen. Jurgen was testcoördinator voor dit project en verantwoordelijk voor de coördinatie van de ketentest of gebruikers acceptatietest voor het gehele project. Hij was verantwoordelijk voor de aansturing van de gebruikers/testers en voor het geven van een vrijgaveadvies aan het eind van het traject. Daarnaast rapporteerde hij over de voortgang en eventuele knelpunten aan de opdrachtgever, de programmamanager voor het project.

Curriculum Vitae

04/2007 – 03/2008

Functie/rol : **Interim teamleider project support office**
Highlight : Opzetten en leiden project support office
Branche : Nutsbedrijven
Opdrachtgever : Eneco Energie

Werkzaamheden:

Jurgen was interim teamleider van het project support office (PSO) van Eneco Business to Business (B2B). In deze rol heeft hij het hele PSO met bijhorende procedures en richtlijnen opgezet en geïmplementeerd in de organisatie. Jurgen was tevens verantwoordelijk voor de kwaliteitscontroles op projecten, betreffende de Prince2 aanpak. Hij was verantwoordelijk voor de aansturing van de 2 PSO medewerkers. Naast de standaard PSO werkzaamheden, zoals het faciliteren van de (financiële) projectrapportages en het voeren van de project-administraties, heeft Jurgen zich ook beziggehouden met het optimaliseren van de financiële processen rond projecten. Ook heeft Jurgen een belangrijke rol gespeeld in het implementeren van een project management tool, Principal Toolbox en het trainen van de verschillende projectleiders hierin. Ook heeft hij meegewerkt aan het tot stand komen van een eLearning voor deze tool.

11/2006 – 04/2007

Functie/rol : **Problem manager, organisatieadviseur**
Highlight : Opzetten problem management proces gebruik makend van ITIL
Branche : Nutsbedrijven
Opdrachtgever : Essent Energie

Werkzaamheden:

Jurgen heeft het complete problem management proces voor de IT afdeling van Essent Energie opgezet. Daarnaast heeft hij dit proces geborgd in de afdeling IT-Delivery, de gecentraliseerde IT afdeling van Essent Energie. Ook heeft Jurgen de coördinatie verzorgd van het opzetten van de change en incident management processen en heeft hij alle betrokken medewerkers getraind in de nieuwe processen en de bijhorende tooling. Jurgen was verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de betrokken medewerkers binnen het problem management proces.

12/2005 – 11/2006

Functie/rol : **Service manager, organisatieadviseur**
Highlight : Opzetten en leiden project support office, opzetten service management processen voor EMG, opzetten SLA's voor de support afdeling van EMG
Branche : Nutsbedrijven
Opdrachtgever : Essent Energie

Werkzaamheden:

Jurgen adviseerde Essent in het opzetten van een project support office. Essent Corporate was bezig met een grote reorganisatie om alle IT activiteiten te centraliseren. De Energy Management Group (EMG), het energiehuis van Essent, is een zeer dynamische organisatie welke besloot alleen deels in deze reorganisatie te participeren. Dit betekende dat Jurgen fungeerde als linking pin tussen EMG en Essent Corporate. Hij reviewde alle opgestelde procesbeschrijvingen en paste deze waar nodig aan aan de dynamische omgeving van EMG. Jurgen acteerde tevens als service level manager en heeft daartoe een grote bijdrage geleverd aan het tot stand komen van SLA's tussen EMG en de business en de bijhorende onderpinning contracts met (externe) leveranciers. Jurgen acteerde als hoofd van het PSO (project support office) en stuurde de medewerkers hierin aan. Hij was tevens belast met het change- en resource management van de afdeling en was verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie van alle betrokken processen en werkzaamheden.

Curriculum Vitae

10/2004 – 12-2005

Functie/rol : **Organisatieadviseur, projectleider**
Highlight : Samenvoegen changemanagement organisaties
Branche : Verzekeringswezen
Opdrachtgever : Delta Lloyd zorg

Werkzaamheden:

Jurgen heeft bij Delta Lloyd zorg het samenvoegen van changemanagement organisaties voor private en publieke ziektekostenverzekeringen gecoördineerd. In dit kader heeft Jurgen opgetreden als organisatieadviseur en projectleider. Hij heeft een plan van aanpak gemaakt op basis waarvan de organisatie zelf de implementatie kon uitvoeren. Interviews, documentatiestudie op basis van ASL en afstemming binnen de organisatie is door Jurgen uitgevoerd. Jurgen heeft een volledig nieuw changemanagement proces beschreven. Dit was noodzakelijk in verband met het verdwijnen van het onderscheid tussen de publieke en private ziektekostenverzekeringen. Gedurende het project was Jurgen verantwoordelijk voor de aansturing van een aantal functioneel beheerders die de huidige en toekomstige organisaties mede in kaart hebben gebracht.

04/2004 – 10/2004

Functie/rol : **ASL/ITIL-consultant, interim projectleider gestructureerd testen**
Highlight : Begeleiden afdeling bij het structureren en uniformeren van een aantal processen middels ASL/ITIL
Branche : Openbaar vervoer
Opdrachtgever : Connexxion

Werkzaamheden:

Connexxion is één van de grootste vervoersmaatschappijen van Nederland. Op de afdeling Informatiesystemen, waar functioneel beheer en applicatiebeheer zijn verenigd, werkte elk cluster (groep medewerkers met een specifiek aandachtsgebied) op hun eigen manier. Jurgen heeft de afdeling als projectleider en consultant begeleid in het uniformeren en structureren van hun processen. Daarbij heb ik ASL en ITIL als kapstok en leidraad gebruikt. Tevens was Jurgen interim projectleider voor het invoeren van gestructureerd testen volgens TMap.

12/2003 – 04/2004

Functie/rol : **Functioneel Beheerder/projectleider**
Highlight : Begeleiden en adviseren van organisatie m.b.t. inrichting beheerorganisatie
Branche : Semi-overheid
Opdrachtgever : LSOP-ICTS, Politie Onderwijs- en Kenniscentrum

Werkzaamheden:

In de rol van functioneel beheerder heeft Jurgen de huidige beheerorganisatie in kaart gebracht. Na deze geanalyseerd te hebben, heeft hij een advies geschreven om deze organisatie te professionaliseren en beter te structureren. Tijdens deze werkzaamheden heeft hij tevens nog een aantal andere kleine beheeropdrachten uitgevoerd, zoals het uitvoeren van een onderzoek naar de mogelijkheid van het gebruik van een zogenaamde activascanner, waarmee de organisatie een koppeling kan leggen tussen de hardwareregistratie van ICTS en de activaregistratie binnen de afdeling financiën.

01/2002 – 12/2003

Functie/rol : **ITIL-consultant**
Highlight : Begeleiden en adviseren afdeling bij het invoeren van een aantal ITIL-processen
Branche : Semi-overheid
Opdrachtgever : LSOP-ICTS, Politie Onderwijs- en Kenniscentrum

Curriculum Vitae

Werkzaamheden:

Het LSOP verzorgt alle opleidingen voor de Politie, uiteraard ondersteund door een IT-afdeling, ICTS. De (IT-)processen op deze afdeling waren niet gedocumenteerd, laat staan gestructureerd. Jurgen heeft de afdeling begeleid en geadviseerd bij het invoeren van een aantal processen volgens ITIL. Hierbij zijn de volgende processen aan de orde geweest: incident, problem, change, configuration en service level management. Hiervoor heeft hij de procesbeschrijvingen opgesteld, rekening houdend met de bestaande organisatie en de wensen daarvan. Daarnaast is hij bezig geweest met het opleiden en het kweken van 'awareness' onder de betrokken medewerkers en management. Dit is gedaan door middel van een theoretische ITIL-cursus, gecombineerd met een praktische simulatie, welke geheel door Jurgen is samengesteld.

04/2001 – 12/2001

Functie/rol : **Operationeel manager**
Highlight : Functionele aansturing projectadviseurs en coördinatie van alle operationele werkzaamheden binnen het project
Branche : Bankwezen
Opdrachtgever : Rabobank Nederland Capabel

Werkzaamheden:

Een complex programma, bestaande uit een 3-tal deelprojecten, werd bij de Lokale Banken van de Rabobank (400 stuks) begeleid door een 30-tal projectadviseurs. Jurgen's taak was de functionele aansturing van deze adviseurs en hij was verantwoordelijk voor de gehele operationele gang van zaken binnen het programma. Periodiek werd er door hem gerapporteerd aan de opdrachtgever over de algehele stand van zaken inzake planning, voortgang, budget en dergelijke. Alle probleemgevallen (van zowel de Lokale Banken als de projectadviseurs) werden door Jurgen gecoördineerd en/of opgelost.

12/2000 – 04/2001

Functie/rol : **Hoofd programmabureau**
Highlight : Inrichten en coördineren programmabureau
Branche : Bankwezen
Opdrachtgever : Rabobank Nederland Capabel

Werkzaamheden:

Voor een complex programma, bestaande uit een 3-tal deelprojecten, moest een programmabureau worden ingericht en gecoördineerd. Dit betekende in de praktijk dat alle procedures en richtlijnen en dergelijke moesten worden opgesteld, afgestemd moesten worden met de betreffende onderdelen van het programma en uitgerold moesten worden binnen de (project) organisatie. Na het inrichten van het geheel is Jurgen verantwoordelijk geweest voor de coördinatie van het geheel, dus de functionele aansturing van de 3 medewerkers van het Programmabureau. Periodiek werd er door hem gerapporteerd aan de opdrachtgever over de algehele stand van zaken.

10/2000 – 12/2000

Functie/rol : **Interim change manager**
Highlight : Coördinatie van het change management proces
Branche : Bankwezen
Opdrachtgever : Rabofacet Print & Mailing Services (PMS)

Werkzaamheden:

Na een periode van 3 maanden van afwezigheid in verband met een ander project, was het gehele change management proces, wat ik eerder had opgezet, door omstandigheden op de achtergrond geraakt. Er moest weer nieuw leven in geblazen worden. Het hele proces was ingericht, het ging nu duidelijk om de dagelijkse sturing vanuit het proces en de coördinatie van alle werkzaamheden die bij het change management proces komen kijken.

Curriculum Vitae

07/2000 – 09/2000

Functie/rol : **Testmanager/systeemtester**
Highlight : Opzetten, uitvoeren en aansturen systeemtest
Branche : Verzekeringen
Opdrachtgever : Nationale Nederlanden

Werkzaamheden:

Binnen Nationale Nederlanden was men bezig een nieuwe applicatie te bouwen waarmee het voor klanten van NN mogelijk werd om via internet te beleggen in NN-fondsen. Het project was een pilot binnen NN, waarvoor veel aandacht was. Het was namelijk voor NN de eerste applicatie met betrekking tot het aanbieden van (beleggings)functionaliteiten via het internet. De werkzaamheden betroffen het opzetten en uitvoeren van de systeemtest en het aansturen van het testteam. Te denken valt hierbij aan het maken van testplannen, opzetten van de testomgeving (functioneel), het uitvoeren van de test, beoordelen van de testresultaten et cetera. Ook het inrichten van 'Incident management' was een van de taken. Daarnaast heeft Jurgen de gehele coördinatie van het testtraject voor zijn rekening genomen.

02/2000 – 07/2000

Functie/rol : **Interim procesmanager**
Highlight : Opzetten en inrichten van het change management proces en het adviseren van de organisatie m.b.t. incident en problem management
Branche : Bankwezen
Opdrachtgever : Rabofacet Print & Mailing Services (PMS)

Werkzaamheden:

Tijdens de uitvoering van het Millenniumproject binnen de afdeling Print en Mailing Services van Rabofacet, was naar voren gekomen dat het change management proces niet goed was ingericht. Ik heb toen de taak gekregen om het proces opnieuw in te richten en uit te dragen binnen de afdeling en richting de partijen waarmee PMS een relatie heeft (interne klanten). De werkzaamheden betroffen het maken van procesbeschrijvingen, werkinstructies, maken van een voorstel voor de organisatorische inbedding van de verschillende ITIL processen (change, incident en problem management) in de organisatie. Ook het uitdragen van de 'nieuwe' werkwijzen was een van de dagelijkse taken, evenals het rapporteren aan het MT over de resultaten (zowel over het verbeteringsproces als procesinhoudelijk). De dagelijkse sturing van het change management proces lag ook in mijn handen.

01/1999 – 2/2000

Functie/rol : **Projectleider Y2K**
Highlight : Alle aspecten van de Y2K problematiek
Branche : Bankwezen
Opdrachtgever : Rabofacet Print & Mailing Services (PMS)

Werkzaamheden:

Binnen de afdeling PMS van Rabofacet werd een hoeveelheid aan verschillende apparatuur en programmatuur gebruikt. Voor het geheel is Jurgen bezig geweest met de onderstaande activiteiten:

- Opstellen PVA, testplannen, testontwerpen en testrapporten voor testwerk m.b.t. Millennium;
- Rapporteren en communiceren over het testwerk richting certificeerders/testcentrum 2000 en opdrachtgever;
- Controleren testuitvoer;
- Opstellen contingency plan:
 - Maken procesbeschrijvingen;
 - Uitvoeren risicoanalyse;
 - Opstellen noodprocedures;
 - Opstellen alternatieve werkwijzen;
 - Afstemmen te nemen maatregelen met andere afdelingen/bedrijven;
- Mede opstellen PVA voor een uitwijktraject:
 - Organisatorische inbedding van het uitwijktraject;

Curriculum Vitae

- Maken uitwijkdraaiboek;
- Opstellen uitwijkprocedures;
- Organiseren uitwijktest bij (mogelijke) uitwijkpartner.

02/1998 – 01/1999

Functie/rol : **Testanalist**
Highlight : Inrichten en begeleiden Euro testtraject
Branche : Bankwezen
Opdrachtgever : Rabobank International

Werkzaamheden:

Binnen Rabobank International is een testtraject uitgevoerd in verband met de invoering van de girale Euro. Jurgen is als testanalist betrokken geweest bij het inrichten en opzetten van de gehele gebruikers acceptatie test. Hij heeft tevens het gehele 'incident management' rond deze test opgezet, inclusief het opstellen van het functioneel ontwerp van het daarbij horend hulpmiddel (Lotus Notes). Als analist was hij onder andere belast met de volgende activiteiten:

- Adviseren en ondersteunen van de testorganisatie m.b.t. de te volgen testmethodiek en documentatiewijze;
- Inrichten incident management;
- Maken functioneel ontwerp van een tool voor incident management;
- Organisatorische inbedding van de tool inclusief procedures er omheen;
- Beheren incident management(tool);
- Opzetten functionele specificaties voor een kennisdatabase;
- Diverse werkzaamheden m.b.t. Quality Assurance, zoals reviews op opgeleverde testplannen en testontwerpen et cetera;
- Aansturen van systeembeheerders.

01/1997 – 02/1998

Functie/rol : **Functioneel beheerder**
Highlight : Functioneel beheer van een totaal nieuw billing-systeem
Branche : Telecommunicatie
Opdrachtgever : KPN Telecom

Werkzaamheden:

Binnen KPN Telecom werd een totaal nieuw billing-systeem geïntroduceerd. Jurgen is hierbij als functioneel beheerder van een onderdeel hiervan betrokken geweest. Zijn werkzaamheden bestonden onder andere uit:

- Testwerkzaamheden m.b.t. de invoering van een nieuw billing-systeem;
- Opstellen testspecificaties;
- Uitvoeren van uitvoercontroles;
- Afstemmen met klant over nieuw in te voeren functionaliteiten;
- Opstellen eisen en wensen voor nieuw in te voeren functionaliteit;
- Uitvoeren haalbaarheidsstudies voor nieuw in te voeren functionaliteiten.