



## CURRICULUM VITAE

Thoughts2Vision  
KvK Eindhoven No. 17188286  
BTW-nr. NL-1590.91.123.B.01

## Persoonsgegevens

Achternaam	Engel
Voorletter(s)	B.C.
Roepnaam	Bruce
Geslacht	Man
Geboortedatum	28 augustus 1971
Geboorteplaats	Heerlen (L)
Burgerlijke stand	Gehuwd
Persoonsnummer	159091123
Paspoortnummer	NH5048599
Rijbewijsnummer (B)	3206503157
Verklaring arbeidrelatie	VAR-WUO
Adres	Schrevenhofdreef 20 5709 RM HELMOND (NB)
<i>per 1 december 2008</i>	Pastorietuin 18 3257 CA OOLTGENSPLAAT (ZH)
Mobiel	+31 6 3493 1876
E-mail	<a href="mailto:bruce.engel@thoughts2vision.nl">bruce.engel@thoughts2vision.nl</a>
Website	<a href="#">Thoughts2Vision</a>



---

## Samenvatting

Bruce Engel is een zeer gemotiveerde, gedreven en gepassioneerde projectmanager met een zeer brede ervaring van ruim 15 jaar in Informatie Management en Informatie Technologie en Services. Tijdens zijn opleiding Hogere Informatica heeft hij als freelance IT professional ervaring opgedaan in de toen nog voor hem nieuwe wereld van de IT. Na zijn “freelance avontuur” en afstuderen heeft hij namens zijn werkgevers in opdracht van verschillende grote organisaties uit verschillende branches, in verscheidene functies en rollen gewerkt met als aandachtsgebieden IT Service Management (ITIL), Business Process Redesign, Veranderingsmanagement, Customer Relation Management, Customer Intelligence, Business Intelligence en Data Warehousing.

Zijn bedrijfskundige ervaring in het ontwerpen en optimaliseren van bedrijfsprocessen, zijn technische ervaring en leidinggevende kwaliteiten komen samen in zijn werkterrein als projectmanager. Hij beschikt over uitstekende vaardigheden om concepten te begrijpen en logica toe te passen om oplossingen te vinden. Hij is sterk in het doorgronden van bedrijfsvraagstukken. Hij is flexibel en pragmatisch en hierdoor in staat om te zoeken naar oplossingen “op maat”.

Nieuwe werkterreinen en vakgebieden zijn voor hem geen bedreiging, maar bieden een uitdaging, waarin hij voortdurend zoekt naar het verleggen van (persoonlijke) grenzen. Hij weet zich in een korte tijd kennis eigen te maken. Hij beschikt over een hoog aanpassingsvermogen en past zich snel aan aan organisaties, mensen en situaties en weet hierdoor in een kort tijdsbestek een “helikopteroverzicht” te creëren.

Zijn levensloop en loopbaan getuigen van doorzettingsvermogen en wilskracht. Hij beschikt over een enorme dosis energie, waarbij mag worden verwacht dat meer dan 100% inzet wordt getoond en presteert optimaal onder druk. Hij heeft een adviserende stijl van communiceren en communiceert gemakkelijk in woord en geschrift. Door zijn coachende stijl van leiding geven, weet hij het beste uit zijn team te halen. Niet alleen weet hij zijn team te bewegen tot verleggen van eigen, persoonlijke grenzen en het implementeren van de juiste oplossing, maar is door zijn inhoudelijke kennis ook een “klankbord” voor zijn team.

Hij is een veelzijdige projectmanager en weet zijn kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen dusdanig aan te wenden om complexe en omvangrijke projecten te sturen op resultaat binnen budget en tijd met de vereiste kwaliteit met oog voor omgeving en mens!

## Werkervaring

Werkgever	<b>Thoughts2Vision (Zelfstandig Zonder Personeel)</b>
Periode	maart 2006 – heden
Thoughts2Vision biedt ondermeer ondersteuning aan organisaties wanneer zij te weinig tijd of niet over de juiste of voldoende expertise beschikken om haar IT vraagstukken rondom management informatievoorziening, prestatiebeheer en klant- en informatiemanagement te kunnen oplossen, haar management te overtuigen van investeringen die benodigd zijn om deze vraagstukken te kunnen oplossen, of organisatorische veranderingen wil doorvoeren in haar IT organisatie om beter te kunnen voorzien in de oplossingen van deze vraagstukken.	
Functies	Managing Partner Senior Project Manager
Werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Managen van “fixed price” en “time/material” projecten van en/of voor klanten binnen tijd en budget met de gewenste kwaliteit.</li> <li>▪ Adviseren en ondersteunen van klanten in het oplossen van hun IT vraagstukken rondom management informatievoorziening, prestatiebeheer en klant- en informatiemanagement.</li> <li>▪ Genereren van nieuw werk bij niet klanten.</li> <li>▪ Contractmanagement.</li> </ul>
Klanten	

## Werkervaring (vervolg)

Werkgever	<b>Atos Origin Enterprise Solutions</b>
Periode	maart 2006 – juli 2008
<p>Atos Origin, een internationale IT-dienstverlener, stelt klanten in staat hun visie om te zetten in resultaten door de toepassing van consulting, systeemintegratie en managed operations. Atos Origin realiseert jaarlijks een omzet van 5,5 miljard euro in veertig landen met een werknemersaantal van ruim 47.000. Atos Origin is de wereldwijde informatietechnologie-partner voor de Olympische Spelen en heeft een internationaal klantenbestand van blue-chip-bedrijven in alle marktsectoren. Atos Origin staat genoteerd aan de Paris Eurolist Market en handelt onder de namen Atos Origin, Atos Euronext Market Solutions, Atos Worldline en Atos Consulting.</p> <p>De Practice BI &amp; CRM als onderdeel van de Service Line Enterprise Solutions is in Nederland de grootste dienstverlener op het gebied van Business Intelligence en Datawarehousing en toonaangevend op het gebied van operationele en analytische Customer Relation Management. De activiteiten op deze gebieden betreffen project management, consultancy, implementatie en beheer.</p>	
Functies	Senior Project Manager Senior Consultant Consultant
Rollen	Selling Consultant BID Manager Opdrachtmanager Accountmanager
Werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Managen van “fixed price” en “time/material” projecten van en/of voor klanten binnen tijd en budget met de gewenste kwaliteit.</li> <li>▪ Kwalificeren van leads van Consultants.</li> <li>▪ Genereren van nieuw werk bij niet klanten als Selling Consultant.</li> <li>▪ Upselling bij bestaande klanten en/of lopende projecten.</li> <li>▪ Bijdragen in offertetrajecten als BID Manager of BID Specialist.</li> <li>▪ Schrijven van offertes.</li> <li>▪ Managen van opdrachten van Consultants als Opdrachtmanager.</li> <li>▪ Coaching en begeleiding van Consultants.</li> </ul>
Klanten	Erasmus MC, Interpolis, De Lage Landen, Achmea, ECABO, De Goudse Verzekeringen
Offerte opdrachtgevers	Ministerie van Defensie, Fortis Direktbank, Erasmus MC, Philips IP&S, Kenwerk, VTS Politie Nederland, De Lage Landen, De Goudse Verzekeringen

## Werkervaring (vervolg)

Werkgever	<b>Imtech ICT Business Solutions</b>
Periode	november 2002 – februari 2006
<p>Imtech ICT is een divisie van het beursgenoteerde Imtech, een Europese technische dienstverlener op het gebied van informatie- en communicatietechnologie, elektrotechniek en werktuigbouw. Met circa 13.000 medewerkers realiseert Imtech een omzet van ongeveer 2 miljard euro op jaarbasis. Imtech heeft sterke posities in de markten utiliteit, industrie, maritiem, infrastructuur en telecommunicatie in België, Duitsland, Luxemburg en Nederland en is actief in Engeland en Spanje. De aandelen Imtech zijn genoteerd op de effectenbeurs van Euronext (Amsterdam), waar Imtech is opgenomen in de Midkap-index en de Next 150 index.</p> <p>Imtech ICT Business Solutions is een dienstverlener op het gebied van Team Collaboration, Business Intelligence, Data Integration en Applicatie Integration en Enterprise Content Management.</p>	
Functies	Consultant
Rollen	Solution Architect Selling Consultant Projectleider
Werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adviseren en ondersteunen van klanten in het oplossen van hun IT vraagstukken.</li> <li>▪ Managen van projecten van en/of voor klanten binnen tijd en budget met de gewenste kwaliteit.</li> <li>▪ Definiëren van nieuwe marktproposities op het gebied van Business Intelligence en Datawarehousing.</li> <li>▪ Genereren van nieuw werk bij niet klanten als Selling Consultant.</li> <li>▪ Upselling bij bestaande klanten en/of lopende projecten.</li> <li>▪ Ontplooien van pre-sales activiteiten als Solution Architect.</li> <li>▪ Inhoudelijk bijdragen in offertetrajecten als Solution Architect.</li> <li>▪ Liaison met softwareleveranciers.</li> <li>▪ Organiseren en verzorgen van vakinhoudelijke thema avonden met als doel spreiding van kennis.</li> </ul>
Klanten en Prospects	Imtech ICT Holding, De Eendracht, PGGM, Mitsubishi Motors Europe, Resources Global Professionals, WOONBEDRIJF Eindhoven, Penitentiaire Inrichting Haaglanden, Pfizer Nederland, De ZLTO, Ernst & Young
Offerte opdrachtgevers	Friesland Coberco Dairy Foods, Gemeente Leiden, Gemeente Helmond

## Werkervaring (vervolg)

Werkgever	<b>Turnkiek Business Improvement</b>
Periode	november 2002 – februari 2006
<p>In 1996 verwierf Internatio-Müller Turnkiek Holding in Amersfoort en haar dochtervennootschappen, waarbij de joint-venture tussen Turnkiek Holding en Honeywell met betrekking tot Turnkiek Proces Control en Turnkiek Business Improvement gecontinueerd.</p> <p>Turnkiek Business Improvement, een werkmaatschappij van Turnkiek Holding, is gespecialiseerd in het optimaliseren van bedrijfsprocessen door middel van business process redesign, process management, process modelling en process optimisation en e-Commerce. De werkmaatschappij is actief op de markten van chemie en petrochemie, water en energie, voedings- en genotsmiddelen, staal, aluminium en utiliteit.</p>	
Functies	Consultant Senior System Architect System Architect
Rollen	Projectleider Mentor
Werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adviseren en ondersteunen van klanten in het oplossen van hun IT vraagstukken.</li> <li>▪ Managen van projecten van en/of voor klanten binnen tijd en budget met de gewenste kwaliteit.</li> <li>▪ Organiseren en verzorgen van vakinhoudelijke thema avonden met als doel spreiding van kennis.</li> <li>▪ Coaching en begeleiden van Consultants als Mentor.</li> </ul>
Klanten	Stadsbank van Lening, Ernst & Young, NedCar, Nettenbouw, JGC Dordtse Engineering, Deutsche Shell, Siemens Nederland, Koninkelijk Theodorus Niemeijer, Van Melle, KPN Telecom, Rank Xerox Manufacturing

Werkgever	<i>Zelfstandig Zonder Personeel</i>
Periode	januari 1993 – januari 1996
Werkzaamheden	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adviseren en ondersteunen van klanten in het oplossen van hun IT vraagstukken.</li> <li>▪ Ontwikkelen van software als oplossing voor de IT vraagstukken van klanten.</li> </ul>
Klanten	Philips Automation, De Vreugdehof, De Poort, SPG Junior Enterprises, Water & Bed, Banoo Transport, Taxi Dortmans

## Opleidingsoverzicht

Periode	Opleiding / Studierichting	Instituut	Diploma
1990 – 1998	Hoger Informatica Onderwijs Bestuurlijke Informatievoorziening	Hogeschool Eindhoven	Ja
1989 – 1990	Hoger Technisch Onderwijs Informatica	Hogeschool Heerlen	Nee
1983 – 1989	HAVO	Serviam Lyceum Sittard	Ja

Jaar	Cursus	Instituut
2005	Sales voor Professionals	Imtech ICT
2005	Schrijven in Bedrijf Commercieel	Plattel & Partners
2003	Dimensionaal Modelleren ('Sterren en Dimensies')	Abis, Van der Lek
2003	Panorama Novaview	Panorama
2003	Informatica PowerAnalyzer	Informatica
2003	Prince2 (Foundation en Practitioner)	Krischel
2003	Business Engineering	Imtech (intern)
1999	Bedrijfspsychologie	Nederlands Talen Instituut
1998	Beargumenteren en overreden	Ruck en Van der Heijden Communicatie
1998	Statistical Proces Control (Statistica)	Turnkiek (intern)
1998	Communicatie Training	Turnkiek (intern)
1998	Business Process Reengineering	Intermediar Management Training
1997	Process Management	Turnkiek (intern)
1997	Consultant Training	Krauthammer International
1995	Workflow Management (InConcert)	XSoft Europe
1991 – 1992	Middenstand	Nederlands Talen Instituut

## Projectervaring

Opdrachtgever	<b>Erasmus Medisch Centrum</b>
Branche	Gezondheidszorg
Project	DM Management A4
Budget	45K Euro
Toepassingsgebied	Datawarehousing, Business Intelligence
Periode	april 2008 – mei 2008
<p>Het Raad van Bestuur, de Directie en afdelingsmanagers van het Erasmus MC sturen op informatie met betrekking tot aantallen patiënten, bezetting uitgedrukt in FTE's, kosten en omzet. Op basis van realisatiegegevens in vergelijking met begrotingscijfers en doelstellingen wordt al dan niet besloten tot het ondernemen van actie op een bepaalde gebeurtenis. Hiervoor was in het verleden het zogenaamde Management A4 rapport beschikbaar, dat informatie beschikbaar stelde op basis van gegevens uit het financiële datawarehouse (FEDW) en diverse andere bronnen.</p> <p>De totstandkoming van deze rapportage was echter dermate arbeidsintensief en bewerkelijk dat is besloten deze rapportage te vervangen door een rapportage in een nieuwe, niet arbeidsintensieve en bewerkelijke, rapportage. Voor de rapportage is gekozen voor het gebruik van Business Objects, dat de informatie ontsluit uit een Data Mart. Alle gegevens afkomstig uit het FEDW en ander bronnen worden geïntegreerd, berekend en geaggregeerd geladen in één bron voor de rapportage, zodat deze zonder enige menselijke tussenkomst, automatisch, met de juiste informatie maandelijks beschikbaar is voor de gebruikersorganisatie. De oplossing is gerealiseerd in de Oracle WarehouseBuilder en Business Objects en het databasemanagementsysteem van Oracle.</p>	
Rol	Projectmanager
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verantwoordelijk voor de oplevering van het project binnen tijd, budget en de gewenste kwaliteit.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de dagelijkse, operationele aansturing van het IT implementatieteam.</li> </ul>
Budget	45K Euro
Omvang	400 uur
Aantal medewerkers	5
Doorlooptijd	2 maanden
Methoden en technieken	PRINCE2
Hulpmiddelen	Microsoft Office

## Projectervaring (vervolg)

Opdrachtgever	<b>Interpolis (Achmea Bancaire Distributie)</b>
Branche	Verzekeringswezen
Project	Gegevenslevering Aan de Rabobank (GAR)
Toepassingsgebied	Datawarehousing, Data-integratie
Periode	oktober 2008 – maart 2008
<p>De lokale banken van de Rabobank biedt haar klanten de mogelijkheid om verzekeringen af te sluiten, waarbij deze zijn ondergebracht verschillende verzekeringsmaatschappijen, waaronder Achmea. De Divisie Bancaire Distributie van Achmea staat primair opgesteld voor de distributie van de producten van Achmea via het bancaire kanaal. Om de verkoopfunctie van verzekeringsproducten te kunnen vervullen is het voor zowel de lokale banken van de Rabobank als Rabobank Nederland noodzakelijk om te beschikken over informatie van de relevante verzekeringsproducten van Achmea en haar klanten. Om in deze behoefte levert Achmea Divisie Bancaire Distributie (voorheen Interpolis) gegevens aan het informatiesysteem Integrale Gegevens Verzameling (IGV) via een interface IGV-lus van Achmea.</p> <p>Eind 2004 is de Rabobank gestart met de implementatie van Customer Relation Management (CRM2005+) met als doelstellingen: het ondersteunen van het verkooptraject bij lokale banken, het genereren van kwalitatief betere informatiestromen gebaseerd op de gegevens van klanten, en het terugbrengen van de complexiteit van het systeemlandschap en daarmee een verlaging van de exploitatiekosten. Het meer dan 10 jaar oude IGV van de Rabobank, dat de verzameling, verwerking en distributie van gegevens aangeleverd door verzekeringsmaatschappijen die hun producten afzetten via de Rabobank, zal, als programmaonderdeel van CRM2005+, worden vervangen door het Centraal Data Warehouse (CDW) van de Rabobank. De 'oude' gegevenslevering via IGV-lus zal moeten worden vervangen door een 'nieuwe' gegevenslevering, waarbij de kwaliteit van de gegevenslevering in al haar aspecten (betrouwbaarheid, volledigheid, nauwkeurigheid, juistheid, tijdigheid, frequentie, beheersbaarheid en traceerbaarheid) aanzienlijk dient te worden verbeterd. De gegevens dienen te worden vertaald naar de gegevensdefinities van het Rabobank Gegevens Model, dat is gebaseerd op de IBM IAA standaard.</p>	
Rol	IT Projectmanager
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Medeverantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van draagvlak van de Rabobank en de directie van Bancaire Distributie.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de scopeafbakening van het project.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de planning, de kostenbegroting en bemensing.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor het opstellen van het Project Initiatie Document.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de totstandkoming van de IT architectuur.</li> </ul>
Methoden en technieken	PRINCE2, DSDM, TMap
Hulpmiddelen	Microsoft Office, Microsoft Projects, Microsoft Visio, Augeo

## Projectervaring (vervolg)

Opdrachtgever	<b>Achmea</b>
Branche	Verzekeringswezen
Project	Business Performance Management (BPM)
Toepassingsgebied	Performance Management, Datawarehousing, Data-integratie, Business Intelligence
Periode	juli 2006 – juli 2007
<p><i>“Winaar van de Informatica Innovation Award 2007 in de categorie Integration Competency Center Award”</i></p>	
<p>Achmea heeft als missie "Achmea op 1", waarbij zij als verzekeraar marktleider wensen te worden. Om deze missie te kunnen bewerkstelligen zijn aandachtsgebieden gedefinieerd, waarin zij wensen uit te blinken. Deze in feite Kritische Succes Factoren zijn vertaald in meetbare doelstellingen.</p> <p>BPM is een project dat strategisch door Achmea wordt ingezet om hun missie "Achmea op 1" te bewerkstelligen. Door inzicht te verkrijgen in de operatie op gebied van werkvoorraden en doorlooptijden per medewerker per dienst, productiviteit en capaciteit per medewerker en kosten per kostenplaats per dienst, kan efficiency en effectiviteit van de operationele processen worden verbeterd en rendement op producten en diensten worden verhoogd.</p> <p>Om de verschillende bedrijfsprocessen van de Achmea divisies Sociale Zekerheid, Pensioenen en Zorg en het staforgaan Group IT Services te kunnen besturen op basis van informatie, worden gegevens van diverse operationele systemen geëxporteerd en geüniformeerd en gestandaardiseerd opgeslagen een datawarehouse. De informatie, waarbij werkelijke resultaten worden afgezet ten opzicht van doelstellingen, wordt aan de managers gepresenteerd in de vorm van dashboards, scorecards en rapporten. De oplossing is gerealiseerd in Informatica PowerCenter en Cognos 8 en het databasemanagementsysteem DB2 van IBM.</p>	
Rol	IT Projectmanager
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verantwoordelijk voor de technische implementatie van BPM binnen alle Achmea divisies en de IT delivery voor de BPM deelprojecten voor divisies Sociale Zekerheid en Pensioenen.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de IT planning, de IT kostenbegroting, bewaking van het IT budget.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de coördinatie van activiteiten van Group Information Technology Services (GITS).</li> <li>▪ Liaison met softwareleveranciers Informatica en Cognos, partners van Atos Origin en Achmea.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de dagelijkse, operationele aansturing van het IT implementatieteam.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de oplevering van het project binnen tijd, budget en de gewenste kwaliteit.</li> </ul>
Budget	> 3M Euro
Omvang	14000 uur
Aantal medewerkers	12
Doorlooptijd	> 1 jaar
Methoden en technieken	PRINCE2
Hulpmiddelen	Microsoft Office, Microsoft Projects, Microsoft Visio

## Projectervaring (vervolg)

Opdrachtgever	<b>De Goudse Verzekeringen</b>
Branche	Verzekeringswezen
Project	Migratie TP Scorecard
Toepassingsgebied	Business Intelligence
Periode	maart 2006 – juni 2006
<p>Vandaag de dag stellen consumenten hogere eisen. Standaardoplossingen voldoen steeds minder, zeker als het gaat om hypotheek, beleggen en verzekeren. Een goed advies is goud waard. Vanuit deze overtuiging werkt de Goudse Verzekeringen nauw samen met onafhankelijke assurantieadviseurs. De assurantieadviseur overziet het complete aanbod en is als geen ander in staat om de juiste oplossing op maat voor klanten samen te stellen. Zo zijn haar klanten altijd verzekerd van deskundig advies en de beste oplossing. De Goudse Verzekeringen kiest nadrukkelijk voor de onafhankelijke adviseurs als distributie-kanaal voor haar producten. De prestaties van de onafhankelijke adviseurs af worden afgemeten aan portefeuillestanden, beloonbare premies, schaderatio's, saldi Rekening Courant en achterstanden maatschappij incasso.</p> <p>De TP Scorecard is een in de rapportageoplossing van Business Objects gerealiseerd rapport en omvat de prestaties van onafhankelijke adviseurs die samenwerken met de Goudse Verzekeringen. Omdat de Goudse Verzekeringen strategisch heeft gekozen voor op Microsoft architectuur gebaseerde softwareoplossingen, diende TP Scorecard te worden gerealiseerd in SQL Server Reporting Services, de rapportageoplossing van Microsoft.</p>	
Rol	IT Projectmanager
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verantwoordelijk voor de oplevering van het project binnen tijd, budget en de gewenste kwaliteit.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de dagelijkse, operationele aansturing van het IT implementatieteam.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de implementatie van de IT architectuur en inrichting van het operationeel beheer conform Microsoft kwaliteitsstandaarden.</li> <li>▪ Liaison met softwareleverancier Microsoft, partner van Atos Origin en De Goudse Verzekeringen.</li> </ul>
Budget	75K Euro
Omvang	700 uur
Aantal medewerkers	3
Doorlooptijd	4 maanden
Methoden en technieken	PRINCE2
Hulpmiddelen	Microsoft Office, Microsoft Projects, Microsoft Visio, Augeo

## Projectervaring (vervolg)

Opdrachtgever	<b>De Zuidelijke Landbouw en Tuinbouw Organisatie (ZLTO)</b>
Branche	Agrarische Dienstverlening
Opdracht	Implementatie CRM
Toepassingsgebied	Customer Relationship Management
Periode	maart 2004
<p>De ZLTO is een belangvereniging in de agrarische sector en komt op voor de collectieve en individuele belangen van ondernemende agrariërs in Noord-Brabant, Zeeland en Zuid-Gelderland: ondernemers in markt en maatschappij.</p> <p>De bedrijfsdoelstellingen van de ZLTO luidde: een versterking in marktpositie en gebiedsgerichte vernieuwing. Om hier invulling aan te kunnen geven, was de invoering van CRM als bedrijfsstrategie noodzakelijk.</p> <p>De directie van de ZLTO heeft de Marketing Manager verzocht een Plan van Aanpak voor de invoering van CRM op te stellen. De scope van het plan van aanpak was meer dan alleen de invoering van een 'maatwerk' CRM module van de geïntegreerde bedrijfsoplossing Microsoft Business Solutions Axapta. CRM diende te worden geïmplementeerd als een bedrijfsstrategie, waarin de klant als uitgangspunt is genomen. Met het oog op de traditionele 'valkuilen' van een CRM implementatie is de nadruk gelegd op de menselijke aspecten van een verandering: gedragsverandering en cultuuromslag. In de aanpak is dit dan ook tot uiting gekomen, waarbij het sleutelwoord betrokkenheid is. Het Plan van Aanpak was door het bestuur van ZLTO akkoord bevonden, waarna de daadwerkelijke invoering van CRM is gestart in mei 2004.</p>	
Rol	Business Intelligence Consultant
Taken	Opstellen van een Plan van Aanpak voor de invoering van CRM als bedrijfsstrategie en informatiesysteem.
Methoden en technieken	
Hulpmiddelen	Microsoft Office

## Projectervaring (vervolg)

Opdrachtgever	<b>Ernst &amp; Young</b>
Branche	Financiële Dienstverlening
Opdracht	EARS en GAMS
Toepassingsgebied	Customer Relationship Management, Accountmanagement en Sales Planning
Periode	november 2000 – september 2003
<p>De deelnemingen en maatschappen van Ernst &amp; Young Nederland registreren adresgegevens van haar relaties, in het bijzonder klanten, in de voor Nederland ontwikkeld maatwerk webapplicatie EARS. Het account management en sales planning werd ondersteund door het wereldwijd geïmplementeerd bedrijfsinformatiesysteem Global Account Management System (GAMS).</p>	
Rol	CRM Consultant, Team Manager CRM en Sales Systems
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liaison met het Raad van Bestuur, Directie Corporate Marketing, Communication and Sales, Directie Corporate ICT, partners en directors van de Ernst &amp; Young maatschap en deelnemingen en gebruikers.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor alignment van bedrijfsstrategie, procesvoering en functionaliteit van de systemen op gebied van CRM, accountmanagement en sales planning.</li> <li>▪ Advisering van het Raad van Bestuur, de Directeur Corporate Marketing, Communication and Sales en de Change Control Board.</li> <li>▪ Begeleiden van de organisatorische implementatie(s) van CRM en accountmanagement als 'gedachtegoed'.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor projectmatige en releasematige invoering van de systemen EARS en GAMS en nieuwe of gewijzigde functionaliteit.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de dagelijkse, operationele aansturing van het team CRM en Sales Systems.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor het opstellen van Functionele Ontwerpen.</li> <li>▪ Liaison met het EY Global (UK) aangaande de functionaliteit van GAMS.</li> </ul>
Methoden en technieken	Prince2, ITIL
Medewerkers	2
Hulpmiddelen	Microsoft Office

## Projectervaring (vervolg)

Opdrachtgever	<b>Gemeente Amsterdam Stadsbank van Lening (SBL)</b>
Branche	Bankwezen
Project	Veiling en Vovis
Toepassingsgebied	Veiling en Verkoop
Periode	juli 2001 – december 2001
<p>De SBL, opgericht in 1614 is een gemeentelijke dienst, zonder winstoogmerk, die krediet verstrekt aan particulieren tegen de inlevering van een onderpand. Voor niet opgehaalde onderpanden heeft de SBL een veiling en twee winkels.</p> <p>Voor de veiling en verkoop van niet opgehaalde onderpanden zijn de toepassingen Veiling en Vovis ontwikkeld, die het primaire proces ondersteunen: het belenen, het taxeren, de verkoop en de veiling.</p>	
Rol	Projectleider
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verantwoordelijk voor de oplevering van het project binnen tijd, budget en de gewenste kwaliteit.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de dagelijkse, operationele aansturing van het IT implementatieteam.</li> </ul>
Methoden en technieken	PRINCE2
Medewerkers	4
Hulpmiddelen	Microsoft Office, Microsoft Projects

Opdrachtgever	<b>Nettenbouw</b>
Branche	Infratechniek
Project	VRI Beheer
Toepassingsgebied	
Periode	mei 1998 – juni 1998
<p>Nettenbouw verzorgt infrastructurele projecten in het werkerrein van technische infrastructuur, openbare verlichting en verkeersregelinstallaties (VRI's).</p> <p>Voor de planning en registratie van onderhoud- en beheerwerkzaamheden van de VRI's is een toepassing ontwikkeld.</p>	
Rol	Projectleider
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verantwoordelijk voor de oplevering van het project binnen tijd, budget en de gewenste kwaliteit.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de dagelijkse, operationele aansturing van het IT implementatieteam.</li> </ul>
Methoden en technieken	PRINCE2
Medewerkers	5
Hulpmiddelen	Microsoft Office, Microsoft Projects

## Projectervaring (vervolg)

Opdrachtgever	<b>The Netherlands Car (NedCar)</b>
Branche	Automotive
Project	ITSM
Toepassingsgebied	IT Service Management, Outsourcing
Periode	januari 2000 – juni 2000
<p>De bedrijfsdoelstelling focus op core-business heeft voor de afdeling Information Services geleid tot het uitbesteden van niet kernactiviteiten. Outsourcing vereist van vele organisaties het verkrijgen van inzicht de bedrijfsvoering en het onderkennen van sterkten en zwakten om kernactiviteiten te kunnen definiëren. Op grond van de business assessment van Information Services heeft het Strategic Management Team besloten voor een reorganisatie van proces en organisatie, alvorens zal worden uitbesteed. Het procesontwerp is uiteindelijk bepalend voor de reorganisatie en uitbesteding van activiteiten en het beleggen van verantwoordelijkheden.</p> <p>De integratie van duidelijk afgebakende processen en proces ‘enabling’ technologieën vereist een klantgerichte en servicegeoriënteerde organisatie. De ambitie van de doelstelling heeft mede de radicaliteit van de verandering bepaald, waarbij is gekozen voor een ‘green-field’ benadering. De bedrijfsbehoeften en verwachtingen ten aanzien van dienstverlening en producten zijn vertaald naar organisatorische eisen en consequenties. Het herontwerp van het IT Service Management procesmodel heeft de organisatie in staat gesteld in een relatief korte periode inzicht te verschaffen in de procesvoering, identificatie van mogelijk uit te besteden activiteiten en kritische procesactiviteiten.</p>	
Rol	Veranderingsmanager, IT Service Management Consultant
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adviseren van het management van Information Services</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de aansturing van en coördinatie tussen 5 veranderteams (20 FTE).</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van het draagvlak binnen Information Services (200 FTE).</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor de organisatorische implementatie.</li> <li>▪ Verantwoordelijk voor het opstellen van (Engelstalige) procesbeschrijvingen, procedures en instructies conform ISO 9000 richtlijnen.</li> </ul>
Methoden en technieken	ITIL, ITSM, IPW, ISO 9000
Hulpmiddelen	Microsoft Office, Microsoft Projects