

Curriculum Vitae

Naam Drs. Ing. A.J. den Ambtman
Voornamen Adrianus Jacobus
Roepnaam Arnoud
Adres Kamerlingh Onneslaan 18 / 3769 DM / Soesterberg
Telefoon / e-mail 06-16471595 / arnoud@iterim.nl
Geboren 01-05-1971 te Bergschenhoek (ZH)
Burgerlijke staat Ongehuwd samenwonend
Rijbewijs B
Beschikbaarheid In overleg
Uurtarief 95 euro ex. btw



Werkervaring

2012 – heden



Eigenaar van ITerim te Soesterberg.

Iterim werkt samen met (startende) ondernemingen, door pragmatische expertise te leveren op het gebied van ICT, operations, billing en procesmanagement. Het bedrijf is gespecialiseerd in business analyse, operations management, scrum agile softwareontwikkeling en omgevingsmanagement.

10/2018 – 05/2019



Product Owner Finance bij FNV Bondgenoten te Utrecht.

Verantwoordelijk voor het efficiënter maken van de bedrijfsvoering, door het nieuwe scrum agile werken binnen FNV en specifiek de **cloud financiën value stream** (factureren, incasseren, aanmanen, inkopen, betalen en **BI rapportages**) te introduceren. Tevens met de klant de nieuwe processen mappen met bestaande applicaties en realiseren van de aanpassingen om deze bij elkaar te brengen.

11/2017 – 10/2018



Senior Business Analyst bij Ziggo te Utrecht.

Verantwoordelijk voor het realiseren van een geïntegreerde **online** vast-mobiel klantenservice helpdesk, aanpassingen rondom vaste netwerk diensten (**omnichannel** IVR & chat, transparant klant order volg en controle proces) en service netwerk consolidatie in het kader van de VodafoneZiggo joint venture.

04/2017 – 10/2017



Scrum Master Online Service Portal & Integratie bij Allego B.V. te Arnhem. Verantwoordelijk voor de scrum heartbeat van Allego voor de totale service portal en koppelingen (Reporting PowerBI, Service bus/SAP/API), zodat alle scrum events plaatsvinden. Verbeteren van de teamprestaties door monitoren activiteiten en registraties, bewaken van ontwikkelprincipes, coachen product owner en support. resource management, reporting en project coördinatie contactloos betalen (EMV/NFC) vallen ook binnen het takenpakket.

08/2016 – 03/2017



Scrum Master analyse Omnichannel programma (**Cloud CRM & Online**) teams bij CZ Zorgverzekeringen te Tilburg. Verantwoordelijk voor borging **Agile cadans** conform CZ richtlijnen, **continue verbeteren** team **agile volwassenheid**, Product Owner en team coachen naar scrum, **bewaken** test, architectuur en programmeerrichtlijnen. Echte **ambassadeur** voor agile scrum, met heldere rapportages en opruimen van alle barrières. Tevens escalatie kanaal naar lijn, business en architectuur.

05/2016 – 06/2016



Sr. Business Analyst Quality Assurance Omnichannel bij DynaCommerce te Sittard. Verantwoordelijk voor de kwaliteit van het functioneel designproces en opgeleverde producten: telesales order to cash platform. Door het plannen van inhoudelijke workshops en de proces **impediments te inventariseren en oplossen**. Ook het begeleiden & instrueren van 12 Business analisten en consultants bij het delivery proces, door onder meer de scope afspraken en deliverables goed te analyseren af te stemmen met de **externe opdrachtgevers** en over te brengen naar design en development teams. Rapportage over de voortgang van het gehele proces (incl. risico's en mitigaties) vindt plaats aan directie.

03/2015 – 02/2016



Chief Product Owner & Scrum master bij KPN Telecom te Den Haag.
Besturing van het **Klanten en IT Service software domein**, door operationele business vraagstukken van analyse naar backlog (stories en use cases) en bouwfase (user stories) te **begeleiden op basis van Scrum Agile**. **Ik stuur en coach daarbij twee scrum masters en drie Product Owners**, waarbij **continuuous improvement, DevOps en stakeholder management** mijn kerntaken zijn. Alle personen behoren tot externe leveranciers, waarbij de performance besproken is. Gewerkt aan CRM en interfaces met CTI (Avaya/Oracle), ServiceTicketing (ServiceNow) en kennissystemen.
Tevens maken productvisie, roadmap, domein jaarplan items toetsen, change requests en problems (ITIL) oppikken en challengen voor business, vullen backlog, initiëren trade-off overleg bij business conflicten, **continuous improvements** in het service domein, Agile proces en overall performance binnen het simplificatie & innovatie proces.

11/2013 – 12/2014



Senior Business Analyst bij Ziggo te Utrecht.
Focus op het begeleiden van operationele business initiatieven naar de project startfase (project brief/ PSA). Tevens business consultant van IT-operations bij het borgen van infra-processen en **afspraken met externe leveranciers**.
Via requirement management de IT roadmap realisatie borgen. Ik treed op als de interne ondernemer die proces manager, requirement manager en business adviseur tegelijk is. Domein focus: Workforce Management, CTI (Avaya/Oracle), Online Customer Service en CRM.

03/2012 – 04/2013



Product Owner bij FirmTel B.V. de mobiele provider voor IT service professionals in Nederland. Binnen nieuwe ontwikkeling van een **online self service Voip / FMI platform**, aansturen customer service team, realiseren van operationele blueprint via **agile scrum projecten** implementatie, **process analyse**, IT resource planning, Customer Service en Billing / Invoicing platform realisatie) en product ontwikkeling (self service platform).

2008 – 2011

Sr. Business Consultant ICT bij LibertyCom Europe B.V. (voorheen Amatus Communications B.V.) te Amsterdam.

Verantwoordelijk voor de opstart van de onderneming met ICT als focus:

- Aansturen afdelingen customer service en ICT.
- **Projecten:**
 - o zakelijke markt proposities voor telefonie en mobiel internet
 - o Software applicaties (roaming producten, smartphone callback applicatie en multi sim adapter).
- **Proces Management** (Sales, ICT, Customer Service procedures uitdenken en realiseren in CRM).
- **Consultancy** inzake CRM en Billing voor partner en klant bedrijven.
- Change Management: Implementatie en business (verdien) model ontwikkeling voor een smartphone applicatie.
- Analyse, Realisatie en integratie complete bedrijfsinformatie systeem (hosted kantoor automatisering, CRM, provisioning client met KPN Telecom platform, Billing, Facturering).
- Overall Project management.
- Hands-on support maandelijkse factureringsronde.
- Operationeel management (inkoop contracten, sales support, pre-sales, technisch support).
- Hardware management ICT omgeving (servers, laptops, desktops, mobile devices).



2007 – 2008

Product Marketing Manager bij Greenchem Holding B.V., te Breda.

- **Off Shore Software Ontwikkeling:** verantwoordelijk voor de projecten aangaande ontwikkeling en implementatie van een internationale betaalkaart. Project management, opstellen specificaties, outsourcen en aansturen buitenlandse software ontwikkelaars en netwerk partners.
- **eCommerce management:** supply chain inrichten, sales distributiekanaal, contracten netwerkpartners, business procesmanagement, sales support
- **Product Management:** verantwoordelijk voor het introduceren van de **BlueCard** en het business procesmodel. BlueCard segmenteren voor grote en kleinere transportbedrijven (open en closed user group systemen). Bepalen van de marketingstrategie, product portfolio en **prijstelling**.



2006 – 2007

Business Consultant Zakelijk bij Telfort B.V., te Amsterdam-ZO.

- **Product Management:**
 - o Opzetten en implementeren van de landelijke dienst Indoor Solutions met leverancier KPN. Deze dienst zorgt voor een betere ontvangst binnen bedrijfsgebouwen door gebruik te maken van bijvoorbeeld GSM repeaters. Ik heb voor KPN, Sales en Networking het **proces ingericht** en als zodanig succesvol uitgerold voor onder meer een NS locatie in A'dam Zuid.
 - o Uitfaseringsproject (end of life) van de dienst Mobiele VPN bij alle zakelijke Telfort klanten, vanwege de gewijzigde strategie van KPN en uitschakelen Telfort netwerk.
- Business analyses van klant implementatie special projects voor afgenomen diensten en services, als mobiel VPN, Blackberry en facturering.
- Uitvoerende en coördinerende taken binnen het overall project, onder meer het verzorgen van de juiste proposities en klant support.



2004 - 2006

Consultant Intelligent Network Services bij Infitel BV, te Nieuwegein.

Verantwoordelijk voor het presales traject bij de verkoop van telecom prepaid, routing, nummer portabiliteit en SIP / VOIP oplossingen:

- Business Development van IP services (VOIP, IPTV, Hosted Solutions)
- Sales Support voor Channel Partners / Direct Selling en de interne organisatie (beschikbaar stellen van informatie over totaal oplossingen, producten en services via presentaties, workshops en training programma's)
- **Aannemen en beantwoorden van offerte (RFP/RFI) aanvragen inclusief pricing**



Curriculum Vitae

- 2001 - 2004  **Product Manager Intelligente Netwerk Applicaties** bij Ericsson R&D te Rijen.
- Productontwikkeling (project-initiator en business analyse, markt- en trendonderzoek, opportunity tracing, requirements specificeren,)
 - Productpromotie (introdactie bij klanten, sales en service, onderhoud productwebsite, training en demo ontwikkeling)
 - Productmanagement (productplan, releaseplanning, kwaliteit, sales en technisch support, levering/TTC, **prijstelling**, business/investment cases)
- 2000-2001  **Product Manager Remote Services** bij KPN Telecom Services Online te Eindhoven
- Ontwikkeling, implementatie, introductie en beheer van beveiligde dataverbindingen (Code voor Informatiebeveiliging / BS 7799) ten behoeve van het Remote Service proces
 - Logistiek (forecasting, voorraadbeheer en contracten), trainingen, technisch support, systeembeveiliging en het onderhouden van interne en externe relaties.
- 1997 - 2000  **Service Engineer**
Bij KPN Telecom Services Online te Eindhoven.
- Service Management van bedrijfscommunicatie systemen, incident en problem management met tweede lijns organisatie.
 - Operationeel management: contractbeheer, resource planning, contactpersoon voor andere service afdelingen en externe klanten en maandelijkse managementrapportage.

Opleidingen, Cursus & Trainingen

- 2017 **Advanced Professional Scrum Master** Level 2 (not certified yet)
- 2016 **Professional Scrum Master** Level 1 certified
- 2016 **Business and Requirements modelling** training voor het faciliteren en communiceren van requirements tussen stakeholders (bv. business en innovatie ontwikkelaars)
- 2015 **Professional Scrum Product Owner (PSPO)** cursus: leveren van product visie, story mapping, product management, release planning, value-driven ontwikkeling en requirements management
- 2015 **Business Process Management Notifications & Systems** training: communicatie standaard voor samenwerkingsverbanden en bedrijfstransacties, om inzicht te verwerven in kernactiviteiten. Zodoende kan snel ingespeeld worden op interne en B2B veranderingen.
- 2014 **Information Analyses for Business Intelligence** cursus: borgen van BI- implementatie door een goede informatieanalyse op basis van besturings-, proces- en informatiemodellen.
- 2014 **Enterprise Architecture TOGAF 9.1 Foundation**: Op een iteratieve en incrementele manier architectuur bouwblokken samenstellen en inzetten voor het ontwikkelen van een Enterprise Architectuur (EA). Praktijkgericht met focus op het proces van acceptatie, productie, gebruik en onderhoud van de EA.
- 2014 **Agile Project Management Foundation and Practitioner certificate (AGPIM)**: Om Agile-projecten te leveren in organisaties die standaarden, striktheid en zichtbaarheid nodig hebben rondom projectmanagement. Daarbij maakt Agile Project Management tegelijkertijd een hoog tempo, verandering en empowerment mogelijk.

Curriculum Vitae

2014	TMForum Shared Information/Data (SID) Information framework: SID biedt een referentiemodel en gemeenschappelijke vocabulaire voor alle informatie om Business Process Framework (eTOM) processen te implementeren. Het vermindert de complexiteit in service en systeemintegratie, ontwikkeling en design.
2003 - 2007	Bedrijfskunde opleiding Certified Integrated Resource Management (CIRM) bij The Association for Operations Management (APICS): Creëren en vertalen van een bedrijfsstrategie naar optimale effectieve en efficiënte bedrijfsprocessen en weer winstgevend maken van organisaties. <u>Vakken</u> : Ontwikkelen van Producten en Processen, Strategisch Marketingmanagement, Logistiek van Producten en Services, Concepten en Grondslagen van Ondernemingen en Geïntegreerd Management.
2003	Automatisering en Mechanisering van Bestuurlijke Informatie-voorziening (AMBI HG.1), Organiseren met informatietechnologie, ITIL Service Delivery.
2002	Power Based Selling , Ontwikkelen en Implementeren van Sales Strategieën.
2001	Computer Netwerken , Networking Essentials en TCP/IP.
2000	Projectmanagement volgens Probaat methode van KPN Telecom.
1996 - 1998	Algemeen Projectmanagement bij de Leidse Onderwijs Instellingen met nadruk op planning en de (sociale)aspecten van en problemen bij projectmatig werken.
1997	Telecommunicatiebeheerder opleiding bij TeleTalent B.V. te Utrecht: <u>Vakken</u> : GSM, ISDN en verkeersmetingen, Bekabelingsinfrastructuur en Datacommunicatie, ITIL, PABX functionaliteit, techniek en netwerken (Ericsson, Philips, Nortel en Siemens), Beheerapplicaties en Man Machine Language Programmering.
1992 - 1995	Milieugeochemie aan de Faculteit Aardwetenschappen van de Universiteit Utrecht te Utrecht.
1988 - 1992	HTO-Milieuchemie (hbo) aan de Rijkshogeschool IJsseland te Deventer.

Talen

Nederlands	Vloeiend in lezen, schrijven en spreken
English	Uitstekend in lezen, schrijven en spreken
Deutsch	Goed in lezen en spreken, voldoende in schrijven

Nevenactiviteiten

Algemeen	Secretaris stichting Geopark Twente, Raad van Toezicht stichting Asbest Ontrafeld, Brandweer Manschap A in opleiding bij Veiligheidsregio Utrecht vrijwillige brandweer, reizen (Rusland, China, Alaska, Midden Amerika). Sport: Squash/Fitness, Paardrijden, Fietsen, Zeilen, WandelSport (Nijmeegse 4daagse, lange afstandswandelpaden). Koken, Lezen (Stephen King, Geschiedenis, Science Fiction en vaardigheden terreinrijden (lid van Land Rover Club Holland).
Hard- & Software	Gangbare ontwikkelmethodes (Agile/Scrum), Python, VisualStudio Team Service, JIRA, HP-ALM, Enterprise Architect, Demo- en mockup toepassingen, diverse pc-zelfbouw projecten, cloud/netwerkomgevingen, MS-Project, MS-server en desktop operating systems (Windows+Server, OSX), Call Center Management, Bedrijfstelefonie hardware & software en Social Media.