

## Personalia

**Arnoud den Ambtman**

### Woonplaats

Soesterberg

### Nationaliteit

Nederlands

### LinkedIn

[linkedin.com/in/denambtman](https://www.linkedin.com/in/denambtman)

### Email

[arnoud@iterim.nl](mailto:arnoud@iterim.nl)

### Expertise

Product Owner,  
Business Analyse, Scrum  
Master, Coaching, Agile  
Project Management

### Methodieken, technieken en tools

Agile, LEAN, Safe 5.0,  
design thinking, Scrum,  
Kanban, Devops,  
Business modelling,  
workshops, BPMN,  
Product Roadmap  
planning, Enterprise  
Architect, persona's,  
user stories, use cases,  
ESB, API design, Java,  
Angular, MVC-model,  
ODM, Jira, BI/DWH,  
Kafka, MS Dynamics 365

### Competenties

Analytisch,  
Ondernemend,  
Communicatie,  
Sensitief, pragmatisch

### Talen

Nederlands \*\*\*\*  
Engels \*\*\*  
Duits \*

## Profiel

Ik ben een effectieve en flexibele ICT-consultant, met meer dan 15 jaar hands-on ervaring met het leveren van waardevolle softwareproducten in de financiële, publieke ruimte, telecommunicatie en energiesectoren. Ook ben ik ervaren in business informatieanalyse binnen talloze complexe IT-projecten. Hierbij heb ik een zeer divers ervaringspalet meegekregen. Onder meer het managen van complexe agile projecten, het opstellen van informatie voorziening-roadmaps en backlogs, het eliciteren en managen van requirements, functioneel ontwerpen gemaakt, (scrum)teams naar high performance gebracht, (hybride) agile ontwikkelomgevingen en processen ingericht, inhoudelijke kennis verspreid, doeltreffende communicatie aangeleerd, innovaties begeleid en de verwachte product waarde geborgd. Ik kan met deze sociaal-technische vaardigheden, direct binnen uw organisatie starten.

Mijn persoonlijke aanpak is om uw organisatie en mijn team(s), elke dag beter te laten functioneren, door de waarde van het werkpakket en daaraan werken met collega's te laten inzien en dat te promoten.

Als persoon ben ik een goede luisteraar, open, makkelijk benaderbaar, kritisch en voorwaarts oplossend. Zelf houd ik van een gezonde dosis humor en sta verder als een transparant huis.

### Werkervaring (samenvatting)

Periode	Opdrachtgever	Rol	Maanden
2022	Emerson OSI	Scrum Master	actueel
2021	Bol.com	Business Analist	7
2021	Triodos	Scrum Master	6
2021	Open Staffing/ RET	Business Analist	4
2020-2021	Ewals	Business Analyst/Agile Coach	5
2019	Nederlandse Loterij	Business Analist	3
2018-2019	FNV Bondgenoten	Product Owner	14
2017-2018	VodafoneZiggo	Sr Business Analist	11
2017	Allego	Scrum Master/ Project Manager	6
2016-2017	CZ-zorgverzekeringen	Scrum Master/PO	7
2016	Dynacommerce	Business Analist	1
2015-2016	KPN Telecom	Chief Product Owner	11
2013-2014	Ziggo	Sr Business Analist	11
2013 - heden	St. Geopark Twente	Product Owner	35

### Opleidingen

Jaar	Naam
2020	<b>Certified Leading SAFe® 5 Agilist</b>
2016	<b>PSM-1 certified Professional Scrum Master</b>
2014	<b>Certified Agile Project Management Foundation and Practitioner certificate (AGPIM)</b>
2007	<b>Bedrijfskunde Certified Integrated Resource Management (CIRM/LEAN)</b>
1997	<b>Telecommunicatiebeheerder bedrijfstelefonie</b>
1995	<b>Milieugeochemie Universiteit Utrecht</b>
1992	<b>HTO-Milieuchemie.</b>

## Werkervaring (recent)

03/2022 – heden

**Scrum Master** Emerson / OSI, leverancier van oplossing voor realtime beheer en optimalisatie van complexe productie-, transport- en leveringsnetwerken voor nutsbedrijven.



Ik faciliteer de PMS/TMS en Platform teams bij het realiseren van een groot vervangingsproject voor een klant. Ik plan een scrum leveringsprocedure binnen de strakke projectplanning. Om het team en teamleden hier effectief in te laten zijn, plan ik de juiste scrum events, coach team(leden) voor reflectie op het eigen werken en adviseer/leer indien gewenst. Daarnaast ben ik via program increments en scrum of scrum sessies betrokken bij het OSI breed scrum agile werken.

08/2021 – 02/2022

**Business Analyst a.i.** bij Bol.com, groot retail platform en de winkel van ons allemaal.



Ik ben verantwoordelijk voor de developers experience van de externe API met focus op API-documentatie. Hiervoor dient een gedragen visie ontwikkeld te worden, om de Bol.com Ecosystem strategy te ondersteunen. Een goed developers experience draagt direct bij aan tevreden ontwikkelaars binnen het ecosysteem van business en softwareontwikkelaars.

Ook ondersteun ik als scrum master het API-scrum team waar ik kan vanuit mijn expertise op het gebied van stakeholder analyse, visieontwikkeling, scrum mastery en agile coaching.

01/2021 – 06/2021

**Scrum Master a.i.** bij Triodos Bank, de bank die positieve verandering teweegbrengt op sociaal, ecologisch en cultureel gebied.



Ik ben verantwoordelijk voor de doorgroei van twee online banking scrum teams, beide in verschillende groeifasen. Ook faciliteer ik vanuit het Triodos scrum master chapter, de overige 20 teams, met onder meer effectieve retrospectives en breng daarbij de verbeteracties direct naar het team. Of het nu verbeteringen zijn in de refinement, development stappen of het bewaken van (cross)team afspraken, ik probeer elke dag de development teams dichter bij elkaar en bij de organisatie te brengen. Ook help ik de PO's positief kritisch te blijven in het vertalen van business wensen naar de backlog. De teams zijn tijdens mijn inzet beide gegroeid en maken nu gebruik van een roulerend Scrum Master concept.

01/2021 – 03/2021

**Business Analyst a.i.** bij Rotterdamse Elektrische Tram (RET), het ov-bedrijf van Rotterdam, in samenwerking met Valori.



Ik ben verantwoordelijk voor het vormgeven van de visie en het business proces, de elicatie en analyse van requirements voor de ontwikkeling van een e-commerce (account based ticketing) platform/centrale klantendatabase oplossing, om het nieuwe OV betalen mogelijk te maken. Ik voer de impact analyse uit op de huidige systemen en de diverse te be oplossingen, incl. samenwerking met derde partijen. Hiervoor zijn door mij

workshops opgezet en begeleid. De aanbevelingen zijn in onderzoek bij de opdrachtgever die nu in de pre-selectiefase zit van leveranciers.

10/2020 – 03/2021



**Business Analyst a.i.** bij Ewals Cargo, grote speler in de internationale logistieke transportsector.

Ik heb de interne Product Owners aangestuurd bij het starten met Agile scrum werken, voor de realisatie van een ERP oplossing. Hiervoor heb ik een plan van aanpak gemaakt, om van de huidige naar een agile omgeving te komen, met de daarbij behorende nieuwe tooling (Project management & Jira registratie). Ook heb ik een hybride migratie voorstel gemaakt, om de ongesorteerde bulklijst van eisen en wensen, naar een werkbare product backlog te brengen. Daarbij heb ik een impact analyse uitgevoerd op de huidige organisatiestructuur met een herverdeling van taken en verantwoordelijkheden. De organisatie is gestart met de uitvoering om de aanpassingen te implementeren.

01/2020-04/2020

OPENSTAFFING

**Business Analyst a.i.** bij Open Staffing, een jong snelgroeiend recruitment bureau.

Ik ben verantwoordelijk voor de startfase van een Java-applicatie voor contractbeheer en business rapportage. Hiervoor heb ik eisen en wensen opgehaald, requirements gevalideerd en gemodelleerd en geregistreerd in een product backlog en een functioneel ontwerp gemaakt. De backlog items zijn aangevuld met BPMN procesflows, use cases en user stories. Daarnaast heb ik de betrokkenen stakeholders geadviseerd bij het werken in een agile scrum omgeving. De applicatie is na mijn afronding opgepakt en naar tevredenheid scrum agile opgeleverd en er zijn inmiddels al meerdere releases geweest.

08/2019 – 12/2019



**Agile Business Informatie Analyst a.i.** bij Nederlandse Loterij, fusie van de Lotto en Staatsloterij, overheid.

Ik ben binnen het programma Kansspelen op Afstand (online gaming), verantwoordelijk voor de business analyse en uitvoering product owner taken. Deze taken zijn: business epics definiëren, requirements engineering (ophalen, verwerken en bewaken) voor de domeinen BI/reporting (Qlik, DWH, Kafka), financiën (unit4) en CRM-klantenservice (Salesforce). Ik heb informatie mapping gedaan voor diverse rapportages via het DWH/BI domein. Voor de klantenservice heb ik een impact analyse uitgevoerd op de bestaande Salesforce oplossing en de herbruikbaarheid daarvan. Overige taken zijn het managen van stakeholders, analyseren en modelleren van applicatie integratie en informatie in Sparx Enterprise Architect en koppeling met Confluence / Jira product backlogs voor de ontwikkelingsteams. Dit alles in een hybride Agile project scrum omgeving. Al mijn domein product backlogs zijn binnen het programma opgeleverd en in sprints uitgevoerd. De eerste releases zijn inmiddels geweest.

10/2018 – 12/2019

**Product Owner Finance a.i.** bij FNV Bondgenoten, de algemene vakbond van Nederland.



Ik ben verantwoordelijk voor de IT roadmap en change management van de bedrijfsvoerings-processen binnen het Microsoft Azure platform, waaronder het complete proces redesign van de financiële organisatie (factureren, incasseren, aanmanen, inkopen, betalen en BI-rapportages) in Dynamics 365 Finance en Operations. Ook de bank- en DMS-koppelingen heb ik aangepakt. Daarnaast heb ik de achterstand in aanmaningen weggewerkt en geborgd dat die ongewenste situatie niet meer optreedt (o.a. betere processen en verantwoordelijkheden aangescherpt). Mijn taken daarbij zijn het managen van in- en externe stakeholders, ophalen van de agile scrum requirements binnen de bedrijfsvoering, impact analyse processen en benodigde informatie, scrum master taken (impediments, agile training en coaching). Ik ben ook coauteur van het IT-bedrijfsplan, het reorganisatie IT-adviesplan en de toelichting aan directie. Resultaat zijn nieuwe en aangepaste processen met ondersteuning van een stabiele Dynamics365 F&O cloud omgeving.

11/2017 – 10/2018

**Senior Agile Business Analyst** a.i. bij VodafoneZiggo, fusie van twee telecom partijen in Nederland.



Ik ben als agile business analist en change manager verantwoordelijk, voor het realiseren van de portfolio roadmap projecten, waaronder een geïntegreerde online vast-mobiel CRM- klantenservice helpdesk. Hier heb ik het applicatie en API-ontwerp voor gemaakt. Ook heb ik gesprek reducerende IVR & chat oplossingen gedefinieerd en ontworpen, om het omnichannel platform efficiënter te laten werken. Voor het Order2Cash proces heb ik een transparant klantorder volg en controle proces gedefinieerd en ontworpen en de servicenetwerk consolidatie in het kader van de VodafoneZiggo joint venture vormgegeven. Daarnaast help ik de projectuitvoering bij het agile scrum bouwen van de oplossing (o.a. agile manier van werken, eventplanning, SAFE principes). Het integratie prototype van de vaste en mobiele klantenservice applicatie is opgeleverd naar tevredenheid en wordt momenteel opgeschaald.

04/2017 – 10/2017

**Scrum Master** a.i. Online Service Portal & Integratie bij Allego, laadpaal en beheersoftware leverancier voor automotive.



Ik ben verantwoordelijk voor de portfolio roadmap en scrum heartbeat van het Allego Service Portal (ASP) devops team. Het team is verantwoordelijk voor het ASP en alle koppelingen daarmee (Reporting PowerBI, Service bus/SAP/API). Ik heb de backlog bruikbaar gemaakt, door onder meer business informatieanalyse resultaten te verwerken. Hierdoor werd weer duidelijk, in welke volgorde het product geleverd diende te worden. Ik heb daarnaast de teamprestaties verbeterd, door monitoren samenwerking, analyse van rollen, bewaken van ontwikkelprincipes, coachen junior product owner en IT-support. Resource management, management reporting en project coördinatie contactloos betalen (EMV/NFC) vallen ook binnen mijn takenpakket. Klanten portal, rapportage mogelijkheden en de NFC-module zijn tijdens mijn inzet opgestart en grotendeels gerealiseerd, tot mijn rol werd overgenomen door de lijn.

08/2016 – 03/2017

**Scrum Master & Product Owner** Omnichannel bij CZ Zorgverzekeringen, grote zorgverzekeraar.



Ik ben verantwoordelijk voor de portfolio roadmap van het CRM-domein (microsoft CRM 2016/ Dynamics 365/outsystems) consumenten ondersteuning (omnichannel programma ondersteuning) en Online personalisering van het mijn.cz domein. Ook borg ik de Agile cadans conform CZ-richtlijnen, continue verbeteren team agile volwassenheid, junior product owner en team coachen naar scrum, bewaken test, architectuur en programmeerrichtlijnen. Ik heb alle verbeteringen met het team besproken en samen uitgevoerd. Ik ben daarbij de coach, agile scrum ambassadeur binnen en buiten het team met heldere rapportages en zorgt voor het opruimen van alle barrières. Tevens escalatie kanaal naar lijn, business en architectuur en vanuit deze taak ook tijdelijk product owner in het driehoek overleg IV-management, delivery management en business vertegenwoordiging. Het CRM-team is gereorganiseerd naar twee nieuwe devops teams. De CRM-migratie naar de cloud (Dynamics 365 CRM) is succesvol afgerond door een team en de lopende changes door het andere team.

05/2016 – 06/2016

**Senior Scrum Master** Quality Assurance Omnichannel bij DynaCommerce, leverancier van klantordersysteem BlueMarble.



Ik ben verantwoordelijk voor de kwaliteit van de business analyse proces, het functioneel designproces en de opgeleverde IV-keten van het telesales order to cash platform. Onder meer door het plannen van inhoudelijke workshops en de proces impediments te inventariseren en op te lossen. Andere taken zijn het coachen van 12 business analisten en consultants bij het delivery proces. Onder meer door de scope afspraken en deliverables goed te analyseren en af te stemmen met de externe opdrachtgevers en over te brengen naar de design en development teams. Ik heb dagelijks gerapporteerd over de voortgang van het gehele proces (incl. risico's en mitigaties) aan de stuurgroep en directie. Het omnichannel project is na mijn vertrek door de keten naar verwachting opgeleverd aan Vodafone Duitsland.

03/2015 – 02/2016

**Chief Product Owner** bij KPN Telecom, grote telecomspeler in Nederland.



Ik ben verantwoordelijk voor de besturing van het CRM en IT Servicesoftware IV-keten domein, door operationele business vraagstukken van analyse (story mapping, business case) naar backlog (stories en use cases) en bouwfase (user stories) te begeleiden op basis van Scrum Agile@scale (SAFE). Ik stuur en coach daarbij twee scrum masters en drie Product Owners, waarbij agile implementatie, continuous improvement, devops realisatie en stakeholder management mijn kerntaken zijn. Ik heb hands-on gewerkt aan CRM en interfaces met CTI (Avaya/Oracle (ESB)), ServiceTicketing (ServiceNow) en kennissystemen.

Ook stel ik de productvisie op en maak de roadmap vanuit het domein jaarplan. Beheer binnen devops is opgepakt op basis van ITIL (requests, incidents en problems). Vanuit de governance verantwoordelijk voor initiëren trade-off overleg bij business conflicten. Alle CRM/ Service/ integratie

projecten zijn gestart op basis van mij en mijn team haar analyses, backlogs en agile proces management.

11/2013 – 12/2014



**Senior Business Analyst & Project Manager** a.i. bij Ziggo, grote kabelmaatschappij in Nederland.

Ik heb de focus op het begeleiden van operationele business initiatieven naar de project startfase (project brief/ PSA) om de IT roadmap realisatie borgen, via requirements management en controle op levering. Domeinen waar binnen ik gewerkt heb zijn: Middleware/ESB, Workforce Management, CTI (Avaya/Oracle), Online Customer Service en CRM (order 2 cash) en Service Operations. Ook business consultant van IT-operations bij het beter borgen van processen en afspraken met externe leveranciers. Ik treed op als de interne ondernemer die proces manager, requirement manager en business adviseur tegelijk is.

05/2013 – heden



**Product Owner** (parttime) voor de stichting Geopark Twente, om het onzichtbare zichtbaar te maken.

Ik ben verantwoordelijk voor de systeemontwikkeling binnen de stichting, in samenwerking met hogescholen, universiteiten en partners uit het bedrijfsleven. Het systeem is een multimedia platform met verhalen uit het landschap die in het landschap digitaal tot leven komen via VR/AR, video en foto's. Ik maak de basis architectuur (webapplicatie, DB, App en API), de systeemontwerpen, stel requirements op en begeleid de ontwerp- en ontwikkelstudenten die dit verder uitwerken. Door gebruik te maken van industrie standaarden, is integratie makkelijker en worden onderhoudskosten geminimaliseerd. Ook ben ik contactpersoon voor onze zakelijke partners in UX/media design en conversie, hosting en scale-up projecten.

Dit jaar worden door deze inspanningen de eerste verhalen via het platform op locatie in het veld getoond op smartphones.

03/2012 – 04/2013



**Manager IT Operations** a.i. bij FirmTel de mobiele provider voor IT-service professionals in Nederland.

Eindverantwoordelijk voor de IT afdeling (Development, Operations en Service) en specifiek Product Owner taken voor het core product van Firmtel: een online self service Voip/ FMI platform. Hiervoor heb ik de API-documentatie gemaakt en beschikbaar gesteld, de implementatie geleid, IT resourcing gemanaged en het Billing Invoicing platform gerealiseerd met de leverancier. Door mijn inzet is het platform succesvol live gegaan met een klanten Service desk en een billing platform als belangrijkste verdiensten.

### Werkervaring overig

04/2008 – 12/2011

**Sr. Business Consultant ICT** bij LibertyCom Europe

07/2007 – 03/2008

**Product Marketing Manager** bij Greenchem Holding

07/2006 – 06/2007

**Business Consultant Zakelijk** bij Telfort

06/2004 – 06/2006	<b>Consultant Intelligent Network Services</b> bij Infitel
03/2001 – 04/2004	<b>Product Manager Intelligente Netwerk Applicaties</b> bij Ericsson R&D
02/2000 – 02/2001	<b>Product Manager Remote Services</b> bij KPN Telecom Services Online
09/1997 – 01/2000	<b>Service Engineer</b> bij KPN Telecom Services Online te Eindhoven

### Overige Trainingen

2017	PSM-2 Advanced Professional Scrum Master
2016	Business and Requirements modelling
2015	Professional Scrum Product Owner (PSPO)
2015	Business Process Management Notifications (BPMN) & Systems
2014	Information Analyses for Business Intelligence
2014	Enterprise Architecture TOGAF 9.1 Foundation
2014	TMForum Shared Information/Data (SID)
2003	ITIL Automatisering en Mechanisering van Bestuurlijke Informatievoorziening (AMBI HG.1)
2002	Power Based Selling
2001	Computer Netwerken, Networking Essentials en TCP/IP.
2000	Projectmanagement volgens Probaat methode van KPN Telecom.
1996 - 1998	Projectmanagement

### Nevenactiviteiten

Algemeen	<p>Secretaris stichting Geopark Twente, Brandweer Manschap bij Veiligheidsregio Utrecht, Squash/Fitness en Mountainbiken.</p> <p>Koken, Lezen (ICT-stuff (Agile,scrum, Info mgmt), Stephen King, Geschiedenis, Science Fiction) en offroad rijden.</p>
Hard- & Software	<p>Python, Wing101 SDE, VisualStudio Teams/Devops, JIRA, HP-ALM, Enterprise Architect, AWS, Azure, diverse pc-zelfbouw projecten, cloud/netwerkomgevingen, MS-Project, MS-server en desktop operating systems (Windows+Server, OSX), CRM (MS365/OneCRM/Jacada), Engage</p>