



CURICULUM VITEA

Jeroen Kotterlink

Jeroen Kotterlink

Zevenhuizerlaan 48
1851MV Heiloo
Geboren: 10-02-1964

+31 (0)6 38332295
info@bigbossie-business.nl

PROFIEL

De service, support en dienstverlening naar- en de relatie met de klant, is de rode draad in al mijn functies en is ook mijn passie. Proactief zijn, goede communicatie, analyserend, presteren onder druk en schakelen tussen de diverse klanten is iets wat ik graag doe en ook goed kan. In mijn rol als Projectleider/manager, ICT Coördinator, Service-/Service Delivery Manager en IT-Manager heb ik dit ook kunnen realiseren. Ik vind het belangrijk dat je zegt wat je doet en ook doet wat je zegt. De relatie met mensen, zowel collega's als klanten vind ik ook van belang. Vertrouwen, open, integer en respectvol zijn normen die ik daarbij hanteer. Deze aanpak heeft geresulteerd in succesvolle verbetertrajecten, afrondingen van projecten, (BI) implementaties, changes en escalaties. Ik ben autodidact en verdiep mij graag in de ontwikkelingen en oplossingen en innovaties. De afgelopen jaren heb ik mijzelf onder andere beziggehouden met projectmanagement rond ontwikkeling & implementaties, BI, Big Data en DWH e.d.

ERVARING

RUN Specialist FX Rates & Fixed Income ZZZ (Apr 2019 – Heden)

ABNAMRO

Verantwoordelijk voor:

Analyseert de end-to-end IT-business services, projecten en changes in zijn aandachtsgebied en voorkomt respectievelijk coördineert de problemen en incidenten, gericht op probleemloze werking in productie en waarborging van de kwaliteit en continuïteit (beschikbaarheid, performance, bruikbaarheid) van de IT-systemen en services voor de business-lines en de klanten. Monitoring incident-management proces. Coördinatie en aansturing van on- en off-shore team in India betreffende operationele activiteiten en verstoringen. *Used Skills: Stakeholder management, ITIL, Change Management, Service Management, business knowledge, People management, Scrum, Lean, Prince2*

Betty Blocks

Als een no-code platform, biedt Betty Blocks een mogelijkheid voor organisaties om complexe applicaties te bouwen zonder dat er programmeer kennis voor nodig is. Waar Betty Blocks het platform aanbiedt, maakt de klant of implementatie partner de daadwerkelijke applicatie. Door de overname van Holder kan Betty Blocks betere support in het ontwikkelen van applicaties aanbieden. Dit resulteert in klanten die meer succesvol en sneller zijn met het platform. Er wordt veel middelen geïnvesteerd in de voorgenoemde Betty Blocks Academy. In dit opleiding instituut worden organisaties getraind in het maken van applicaties zonder code (no-code), ook worden ze getraind in "Citizen Development".

No-code applicatieontwikkeling is de toekomst

De ondersteuning die is vrijgekomen door de aankoop van Holder, biedt support bij het doorbreken in de internationale markt. Bedrijven kiezen steeds vaker voor Betty Blocks. Dit versterkt de positie vanuit Alkmaar in de globale low-code/no-code markt.

No-code applicaties zijn de toekomst en dit wordt door steeds meer organisaties aangemoedigd. Met het samenvoegen van Holder en Betty Blocks krijgt Betty Blocks een groter aandeel in het internationale IT-landschap.

Project Manager ZZZ (Jul 2018 – Apr 2019)

Betty Blocks

Verantwoordelijk voor:

als Interim Senior IT Projectmanager, de verantwoordelijkheid dragen voor de ontwikkeling en implementatie van een complex CRM-achtig platform, ontwikkeld in Betty Blocks, waarbij de verzekeraar zelf en hun klanten, relaties en tussenpersonen gebruik van gaan maken; als projectmanager zorgdragen dat alle stappen tijdig en binnen budget gezet worden; belangrijke rol daarin is het onderhouden van contact met alle relevante stakeholders (andere leveranciers, directie) en natuurlijk met het projectteam; verantwoordelijk voor inplannen resources, sprints, overall projectplanning, op te leveren producten van zowel projectteam als dat van externe leveranciers; People management; stakeholder management.

Used Skills: Stakeholder management, ITIL, Change Management, Service Management, business knowledge, People management, Scrum, Lean, Prince2

Start ZZZ (Jun 2018)

EPS (Egis Parking Services)

EPS is een data-driven organisatie en biedt een totaaloplossing voor parkeerbeheer van begin tot eind. Wij zijn innovatief, maken gebruik van de nieuwste technologieën en zijn voortdurend bezig om het meest vooruitstrevende parkeerbedrijf in Nederland te blijven. Wij maken vooral gebruik van BI, het geheel van oplossingen en technieken voor het verzamelen, opslaan en analyseren van bedrijf kritische data, uit uiteenlopende bedrijfsplatformen (parkeer-, scan systemen). Door het combineren en structureren van die data kan een geheel van dashboards worden opgesteld dat deels op grafische wijze informatie over parkeren, parkeerdruk, betalingsbereidheid, aantal parkeerders, en meer, toont. Deze informatie wordt gebruikt om de KPI's te behalen en om te "sturen".

SKILLS

WERK

PROJECT MNGT	■	■	■	■	■
INCIDENT MNGT	■	■	■	■	■
STAKEHOLDER MNGT	■	■	■	■	■
ITIL	■	■	■	■	■
PEOPLE MNGT	■	■	■	■	■
SERVICE DELIVERY	■	■	■	■	■
PRINCE2	■	■	■	■	■
SCRUM	■	■	■	■	■
BISL	■	■	■	■	■
LEAN (Green Belt/Startup)	■	■	■	■	■
VENDOR MNGT	■	■	■	■	■
Big Data	■	■	■	■	■
SQL	■	■	■	■	■
ISMS	■	■	■	■	■
Information Security	■	■	■	■	■
Gemeentelijke ervaring	■	■	■	■	■

PERSOONLIJK

COMMUNICATIEF



KLANTGERICHT



STRESS BESTENDIG



BESLUITVAARDIG



TEAM PLAYER



SOCIAAL



ANALYTISCH



COACHEND



CREATIEF



INITIATIEFRIJK



AUTODIDACT



TALEN

NEDERLANDS



ENGELS



DUITS



LINKEDIN PROFIEL

<https://nl.linkedin.com/in/jeroenkotterlink>

HOBBY'S

Mountainbike, Golfen, webdesign, beeldhouwen, klussen, koken.

OVERIGE INFORMATIE

Ervaring in Handhaving fiscale parkeerplekken, Parkeer systemen en parkeerautomaten. Ervaring met Gemeentelijke instanties, Overheidservaring.

Project Manager (Sep 2017 – Mei 2018)

EPS (Egis Parking Services)

Verantwoordelijk voor:

Het uitvoeren van een aantal (BI) projecten binnen tijd, scope en budget. Inplannen van project resources, overlegstructuur, communiceren binnen organisatie. Eerste aanspreekpunt voor Gemeente betreffende deze projecten en nieuwe ontwikkelingen op gebied van parkeren en ICT.

Project: Implementatie van BI-proces wat gestolen voertuigen opspoor en doorgeeft aan overheid.

Project: Implementatie van de werkelijk geconstateerde parkeertijd die bij de kosten (naheffing) worden berekend. Project: Ontsluiting van predictive parking data (uit DWH) waarbij door middel van scan data-analyse/BI-overzichten gemaakt gaan worden van de parkeerdruchte in de diverse gebieden.

Project: Automatisch blurren van omgevingsbeelden om deze vervolgens beschikbaar te kunnen stellen aan buitenlandse autoriteit om naheffing te kunnen innen.

Project: Implementatie van ISO27001, AVG.

Used Skills: Stakeholder management, ITIL, Change Management, Service Management, business knowledge, Procesoptimalisatie, BI, Big Data, SQL, Scrum, Lean, Prince2

Manager IT (Dec 2016 – Sep 2017)

EPS (Egis Parking Services)

Verantwoordelijk voor:

Het effectief en efficiënt aansturen van interne en externe IT-dienstverlening, met als resultaat goed technisch en functioneel beheer van primaire (bedrijf kritische) en secundaire systemen (IAAS, SAAS), evenals het beheer en onderhoud van de systemen. Daarnaast ook verantwoordelijk voor procesoptimalisatie en verbetervoorstellen hieromtrent. Ik doe dit met een team van ongeveer 10 FTE. Ik ben lid van het MT en voor het MT het aanspreekpunt m.b.t. nieuwe projecten, veranderingen en releases alsmede incidenten en escalaties. Daarnaast onderhoud ik het contact met de ICT-leveranciers/partner ICT-bedrijven. Eerste aanspreekpunt voor Gemeente betreffende diverse projecten en nieuwe ontwikkelingen op gebied van parkeren en ICT.

Ook het omturnen van een afdeling met een semi-ambtelijke inslag naar een afdeling met een commerciële grondhouding; het inrichten van de processen afgestemd op het werkgebied en de functie; het verzakelijken van de contacten met de leveranciers, behoren tot mijn verantwoordelijkheden.

Used Skills: Stakeholder management, ITIL, Incident & Change Management, Service Management, SLM, business knowledge, Procesoptimalisatie

ICT Coördinator (Mei 2016 – Dec 2016)

EPS (Egis Parking Services)

Verantwoordelijk voor:

Het zorgdragen voor de coördinatie en aansturing van de uit te voeren werkzaamheden op het gebied van technisch en functioneel beheer (van IAAS, SAAS apps), zodat er op een effectieve manier kwalitatief hoogwaardige in- en externe serviceverlening geboden wordt. Ik doe dit met een team dat bestaat uit ongeveer 10 FTE, functioneel beheer, technisch beheer en servicedesk. Voor de Manager ICT ben ik het aanspreekpunt wat betreft coördinatie van nieuwe projecten, implementaties, incidenten, changes en escalaties, BI en DWH. Eerste aanspreekpunt voor Gemeente betreffende deze projecten en nieuwe ontwikkelingen op gebied van parkeren en ICT. Daarnaast ook verantwoordelijk voor procesoptimalisatie en verbetervoorstellen hieromtrent. Betreffende de leveranciers ben ik operationele aanspreekpunt voor zaken die betrekking hebben op de systemen, functioneel- en technisch beheer alsmede ook de serviceverlening van en naar de klant/leverancier.

Used Skills: Stakeholder management, ITIL, Incident & Change Management, Service Management, SLM, SQL, business knowledge, Procesoptimalisatie, BI, Big Data, Scrum, Lean, Prince2

Einde ZZP (Apr 2016)

Projectleider/coördinator (Mei 2015 – Dec 2015)

NEN (Nederlands Normalisatie Instituut)

Projectleiding van 3-tal projecten.

#Implementatie Datawarehouse & BI-rapportages

Het implementeren van een Data Warehouse dat gebruik maakt van standaardcomponenten Dynamics AX, een Microsoft SQL Database en Excel als rapportagetool. Mijn rol in het project: de DWH-implementatie, de BI-rapportages & analyses in overleg op stellen. De volgende zaken vielen onder mijn verantwoordelijkheid: projectplan, planning en tijdslijnen; de functionele requirements vanuit de business en borging daarvan; het ontwikkelen en bouwen van een set van rapportages & analyses voor de afdeling Finance & Control; het definiëren van de juiste dimensies, datamodel en OLAP-kubussen; het controleren van de juiste meetwaarden/financiële; het sturen van de externe leverancier(s) op de afgesproken planning voor het bouwen van de rapportages & analyses; het inregelen van de juiste toegang autorisaties (RBAC).

Used Skills: Stakeholder management, business knowledge, BI4Dynamics, Data warehouse, BI reporting tool, Excel, LEAN startup, Scrum, RBAC, Prince2

#Verhuizing intern datacenter naar extern datacenter

Om de dienstverlening op een hoger niveau te tillen en als onderdeel daarvan, de betrouwbaarheid en performance van de IT-diensten te verhogen, is besloten om het interne datacenter te verhuizen naar een extern datacenter. Mijn rol en verantwoordelijkheden hierin waren: planning opstellen en bewaken, contact met ICT-leverancier onderhouden, impact en knelpunten bepalen in overleg met ICT-leverancier en functioneel beheerders (business), communiceren van de geplande acties naar de interne organisatie, monitoren en acties uitzetten en communiceren naar aanleiding van mogelijke ontstane calamiteiten, opleveren van nieuwe redundante netwerk omgeving.

Used Skills: Stakeholder management, infrastructuur kennis, business knowledge, LEAN startup, Scrum, Prince2

- EXCEL (Planningen)
- Information Security, CISM, CISSP
- Stakeholder management
- Parkeer systemen
- BI-rapportages (modellieren)
- BI4Dynamics
- SQL
- RBAC (Role Based Access)
- Microsoft Office
- MS-Access
- MS-Projects
- MS-Visio
- Topdesk/Peregrine
- SharePoint
- TCP/IP (reflection)
- VOIP
- HTML/CSS
- Technisch/Functieel Beheer van "Mission critical systemen" (definiëren requirements, functionele specs.),
- OTAP (Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie omgeving)
- TELECOM: IPC / Etraly Arbitrage systeem Dealingroom (Telefonie),
- TELECOM: NICE voicelogging
- FACILITAIR: Internationale ervaring in verhuizen van compleet kantoor (incl. Dealing room, telefonie, etc.) vanuit Greenwich naar Central Manhattan, Kantoor (USA)
- TELECOM/FACILITAIR: Volledig aanleg en beheer van dealingroom, compleet met werkplekken, vaste spraak verbindingen, arbitrage systeem, voice-logging, telefonie, infrastructuur, etc.)
- THOMSON REUTERS (Datascopie, Kobra 3000extra, DACS Beheer, DEALING 3000, Insertlink),
- BLOOMBERG (Bloomberg Anywhere, POMS, Bloomberg Integration Gateway)
- OPICS (Treasury Management System)
- Applicatie beheer van "Mission critical systemen",
- CISCO Routing & LAN Switching
- Patch kasten, UTP-bekabeling

#Aanbestedingstraject en implementatie van nieuwe Hosting-provider

Verantwoordelijk voor: het centraliseren van het beheer van de diverse websites middels een selectietraject van een aantal hosting providers. Met de gekozen hosting provider is een migratie traject gestart om de huidige nen.nl website met webshop te migreren naar de nieuwe hosting omgeving.
Used Skills: Stakeholder management, business knowledge, infrastructuur kennis, LEAN startup, Proces optimalisatie, Scrum, Prince2

Projectleider Webdesign (2011 – 2016)

BigBossie-Webdesign

Projectleiding, ontwikkelen en implementatie van diverse websites voor MKB. Verantwoordelijk voor: ontwikkelen van websites voor diverse MKB-bedrijven. In overleg met klant de functionele wensen bepaalt en omgezet in een ontwerp. Vervolgens deze via Rapidweaver (Apple) gebouwd en geïmplementeerd.

Used Skills: Stakeholder management, LEAN-startup, Scrum, Prince2, Rapidweaver, ftp-tools

Projectleider (2011 – 2012)

Turien & Co, Assuradeuren

Projectleiding van 2-tal projecten.

#Implementatie nieuwe verzekeren in de administratieve en financiële systemen (DWH)

Verantwoordelijk voor: project "Implementatie van 25.000 – 40.000 verzekeren" in administratieve & financiële systemen; inbedden van nieuwe zorgverzekeraar in systemen; softwarematige aanpassingen (releasemanagement) aan administratieve & financiële systemen; borging van verbeteringsvoorstellen & procedures; optimaliseren diverse processen; opstellen & bewaken overall planning (tijd, resources /fte's, budget); testen van de aanpassingen; onderhouden klantcontacten met externe partijen; aansturen projectteam; verantwoordelijk voor actielijst & voortgangsrapportage; wekelijks management en project overleg; gebruik gemaakt van Prince2 en Agile Scrum methodiek.

Used Skills: Stakeholder management, business knowledge, DWH, Procesoptimalisatie, LEAN startup, Scrum, Prince2

#Migratie van 2 verzekeraars in 1 administratief en financieel systeem

Verantwoordelijk voor: project "Conversie/migratie van 2 Zorgverzekeraars" in administratieve & financiële systemen; inbedden van nieuw te implementeren zorgverzekeraar in bestaande zorgverzekeraar; softwarematige aanpassingen (releasemanagement) aan administratieve & financiële systemen; borging van verbeteringsvoorstellen & procedures; optimalisatie diverse processen; opstellen & bewaken overall planning (tijd; resources/fte's; budget); testen van de aanpassingen; onderhouden klantcontacten met externe partijen; aansturen projectteam; verantwoordelijk voor actielijst & voortgangsrapportage; wekelijks management en project overleg; gebruik gemaakt van Prince2 en Agile Scrum methodiek.

Used Skills: Stakeholder management, business knowledge, DWH, Procesoptimalisatie, LEAN startup, Scrum, Prince2

Start ZZZ (Jun 2011)

Service Delivery Manager (2007 – 2011)

Fortis / ABNAMRO

primair aanspreekpunt voor management, klant en escalaties; opstellen en monitoren van SLA's; coördineren van changes (op SLA's); initiëren/beoordelen verbetervoorstellen; onderhouden klantcontacten met operationele afdelingen; participeren in business (deel)projecten; functioneel aansturen en coachen van servicedesk (7-9 fte); verwachtingsmanagement van en naar ICT en Business; initiëren van new business bij interne klant; verantwoordelijk voor dienstverlening naar klant en hoge klanttevredenheid; proces optimalisatie diverse processen; maandelijkse management rapportages; autorisatie management bedrijf kritische applicaties en cliënt security profiles; diverse migratie trajecten (data, mail, applicaties) naar aanleiding van "ontvlechting" van FORTIS bank NL en FORTIS bank BE.

Used skills: TopDesk, ITIL, Incident & Change Management, Service Management, SLM, Stakeholder management, business knowledge, Procesoptimalisatie, LEAN startup, Scrum

Service Manager (2006 – 2007)

NIBC (Den Haag)

primair aanspreekpunt voor Business & escalaties; coördineren incidenten en escalaties; communicatie eindgebruikers; uitvoering van operationele/tactische processen (intern/extern); onderhouden van klantcontacten; functioneel aansturen & coaching van DLR-supportteam (3fte); opstellen, onderhouden van (nieuwe) diensten in de Producten Diensten Catalogus (PDC); proces optimalisatie diverse processen; borgen van juiste dienstverlening; verwachting management van en naar ICT en Business; verbeteringstrajecten.

Used skills: TopDesk, ITIL, Incident & Change Management, Service Management, SLM, Stakeholder management, business knowledge, Proces optimalisatie, LEAN startup, Scrum

Teamlead/Coördinator Dealingroom Support (2004 – 2006)

NIBC (Den Haag)

Functioneel Beheerder (2003 – 2004)

NIBC (Den Haag)

Coördinator Dealingroom Support (2001 – 2003)

Bank Labouchere (DEXIA NL)

Service Coördinator Investment Banking (2000 – 2001)

Bank Labouchere (DEXIA NL)

TRAININGEN (2000 – 2019)

CISM (in progress); **CISSP** (in progress); **LEAN** Green Belt; **Lean Startup**; **Agile SCRUM Master**, **BISL + BISL Update**; **Prince 2** foundations; **ITIL** Practitioner SLM; **ITIL**-foundations; Leergang **Project management**; **Communicatie**; **Webbuilding & Design Rapidweaver** (Online), Rendement door persoonlijke kracht, **Netwerken**; Algemeen Onderhandelen; **NIBE-SVV**; **CISCO** Routing & LAN Switching; **Novell** Intranetware.

OPLEIDINGEN

SBKS (Systeembeheerder Kleinere Systemen/Adviseur Automatisering) - (1990)

NOVI

HOTEL MANAGEMENT SCHOOL STENDEN (HBO) - (1987 - 1989)

STENDEN

HAVO (Wiskunde, Handelskennis) - (1982 - 1986)

Jan van Scorel College, Alkmaar

MAVO (Wiskunde, Natuurkunde) - (1977 - 1982)

Jan van Scorel College, Alkmaar