

Personalia

Naam: Edwin
Geboortedatum: 12-09-1964
Woonplaats: Amstelveen
Nationaliteit: Nederlandse
Rijbewijs: Ja

Inzetbaar als

Incident, Problem en Change Manager

Profiel

Zeer ervaren medewerker op het gebied van Incident, Problem en Change Management. Heeft deze rollen vervuld binnen ABNAMRO en IBM Nederland BV. Een echte teamplayer met uitstekende sociale vaardigheden (zowel mondeling als schriftelijk). Heeft kennis van alle ITIL processen en beschikt over analytisch vermogen. Is resultaatgericht en heeft groot verantwoordelijkheidsbesef. Is in staat zich makkelijk aan te passen binnen een nieuw team. Hij is erg enthousiast en zeer gemotiveerd om zijn werk goed te doen. Heeft tevens kennis met Project management en is op de hoogte van de Scrum/Agile werkmethodieken.

Opleidingen

HAVO

Amsterdam
Diploma: Ja

VWO

Amsterdam
Diploma: Ja

Certificeringen

2016: PRINCE2 Foundation (EXIN)
2016: Scrum/Agile (Ctrl. Improve)
2015: Service Now (IBM)
2009: Project Management Fundamenteels
2009: ITIL Expert v2
2008: Project Management Orientatie
2008: ITIL Foundation (EXIN)
2002: Introduction z/OS and OS/390 (IBM)
2001: Time Management (CAP Gemini)

- 2001: ITIL practitioner Incident management (Pink Roccade)
ITIL practitioner Problem management
ITIL practitioner Change management
ITIL practitioner Cost management
- 2000: Networking Essentials (Compu'Train)
- 1998: Gebouwbeheer en Huismeester (FMH Education & Training)
- 1997: Basiscursus UNIX en AIX (IBM)
Systeemadministratie
LAN Server Administration 1 en 2 (Compu'Train)
- 1996: OS/2 Systeembeheer en OS/2 Basis Beheer (Compu'Train)
Praktijkdiploma Bedrijfsorganisatie (LOI)
Algemene en Commerciele Economie (LOI)
- 1995: PC Guard (Compu'Train)
- 1992: Algemene Opleiding Bankbedrijf (NIBE)
Betaalbedrijf Binnenland (NIBE)

Werkervaring

Functie: Service Manager/Problem Manager

Periode: 2012-03 – heden

Werkgever, plaats: IBM Nederland, Amsterdam,

- Coördineren van het Incident-Problem en Changeproces voor alle markets en Dealingroom applicaties van ABNAMRO via Service Now.
- Subject Matter Expert voor het Root Cause Analyse proces.
- Wekelijks deelnemer aan het Root Cause Analyse overleg met Service Managers IBM en ABNAMRO.
- Actief deelnemer bij Major Incident meetings en problem escalaties
- Bewaken en indien nodig escaleren van de Service Improvements zoals afgesproken met ABNAMRO.
- Het houden van incidents en problem meetings.
- Dagelijks updaten van Disturbance Overview rapportage (severity 1 incidenten met impact).

Besturingssystemen: Windows XP Professional

Hardware: Apple laptop, Lenovo T420 laptop Dell workstation;

Software: MS Office 97/2013;Windows XP

Methodieken: ITIL, GDF (Global Delivery Framework), Prince 2, Agile

Functie: Service Manager/Proces manager

Periode: 2011-12 – 2012-02

Werkgever, plaats: IBM Nederland, Amstelveen

- Het inrichten/opzetten van een nieuwe afdeling voor ex Hewlett Packard medewerkers. Zij werden door IBM overgenomen.

- Incident en Problem Manager van de ex Hewlett Packard systemen binnen ABNAMRO.
- Maken van proces beschrijvingen.
- Dagelijks rapporteren en monitoren van incidenten en problems.

Functie: Service Manager/ IT Specialist

Periode: 2011-02 – 2011-11

Werkgever, plaats: IBM Nederland, Amstelveen

- Het inrichten/opzetten van een Service Management Center voor het TIGA Project waar de systemen van ex Fortis Bank klanten werden overgezet naar AANAMRO.
- Het coördineren en bewaken van het Incident en Problem proces via PRISMA servicemanagement tool
- Voorzitter van het dagelijkse Change Advisory Board
- Dagelijks voorgangsmeting met IBM en ABANMRO Project Managers.
- Plaatsvervangend Service Manager.

Functie: Business Chain Analyst

Periode: 2010-01 – 2011-02

Werkgever, plaats: IBM Nederland, Amstelveen

- Vanaf begin 2010 werd de rol van TAM acceptant samengevoegd met de rol van BCA. De functie is een uitbreiding van de werkzaamheden en vergt naast procesvaardigheden ook technische kennis. Het maken van technische Infra overzichten d.m.v. VISIO behoorde tot de hoofdtaken.

Functie: TAM Acceptant (Technical Application Management)

Periode: 2008-11 – 2010-01

Werkgever, plaats: IBM Nederland, Amstelveen

- Bijwonen van Stakeholders meetings voornieuwe projecten.
- Overdracht van projecten naar de beheer organisatie (Business as Usual).
- Eerste aanspreekpunt voor Project Managers en Service Managers.
- Maken van acceptatierapporten en geven van go/no go adviezen richting management.

Functie: IT specialist/Problem Coordinator

Periode: 2005-11 – 2008-11

Werkgever, plaats: ABNAMRO /IBM Nederland, Amstelveen

- Subject Matter Expert voor Incident-Problem en Change management.
- Escaleren van grote verstoringen richting management en het houden en organiseren van major incident meetings.
- In 2006 stakeholder bij Project SA voor overdracht Helpdesk ABNAMRO naar Zuid Afrika.
- Cases gebouwd en opleidingen gegeven in Johannesburg.

Functie: Professional Control specialist

Periode: 2005-05 – 2005-11

Werkgever, plaats: ABNAMRO Amstelveen

- Control Specialist voor Customer Contact Center Nijmegen.
- Coördinator voor GTS en Peoplesoft applicaties.
- Beheren en approven van changes.
- Maandelijks overleg met Service Manager Customer Contact Center.

Functie: Medewerker Veiligheid en Facility Management

Periode: 1995-05 – 2000-05

Werkgever, plaats: ABNAMRO Weesp

- Subject Matter Expert voor interne IT omgeving.
- Subject Matter expert voor toegangscontrole-en bewakingssystemen.
- Verantwoordelijk voor alle overige zaken binnen de beveiligde omgeving van de geldcentrale.
- Maandelijks managementoverleg met medewerkers Geldcentrale Capelle aan de IJssel.

Functie: District Systeem Beheerder

Periode: 1990-05 – 1995-05

Werkgever, plaats: ABNAMRO Haarlem

- Onderhouden en inrichten van de kantoorautomatisering binnen Regiokantoor Haarlem (42 kantoren)
- Het laden van software op de centrale en decentrale systemen
- Beheerder VOX6200 telefooncentrale.

Functie: Medewerker STIO Bedrijfsburo

Periode: 1986-05 – 1990-05

Werkgever, plaats: AMROBank NV Amstelveen

- Het registreren van alle hard-en softwaremiddelen in het ARIS registratiesysteem
- Plaatsvervanger KAS kantoorbeheerder.

Functie: Medewerker Aangifte Deviezen

Periode: 1985-03 – 1986-05

Werkgever, plaats: AMROBank NV Amsterdam

- Controleren van inkeringen en facturen vanuit buitenlandse banken.