



# SENIOR FUNCTIONEEL APPLICATIE BEHEERDER

 Utrecht Rijbewijs B ICT ervaring sinds 1994

## PERSOONLIJKE OMSCHRIJVING

### Motivatie

Al vanaf 1994 is hij werkzaam in de IT en hij heeft functies bekleed als ontwikkelaar, technisch ontwerper, functioneel ontwerper, configuratiebeheerder, Functioneel- en Technisch applicatiebeheerder en DevOPS Engineer. Hierbij is hij werkzaam geweest binnen grote projecten en het dagelijks beheer.

Vanaf 2011 heeft hij zich toegelegd op het Functioneel Beheer. Door het volgen van de opleidingen ASL, BiSL en BIMP (Business Information Management Professional) heeft hij de processen van het werkveld Functioneel Beheer eigen gemaakt en is hij op dit vlak gecertificeerd. Sinds 2012 is hij werkzaam als Functioneel Applicatiebeheerder

In zijn dagelijkse werkzaamheden komt hij in aanraking met een groot aantal van de beheerprocessen zoals door ASL en BiSL beschreven en voert hij een breed scala aan functioneel beheer werkzaamheden uit in een team van 10 functioneel applicatie beheerders. Het betreft hier zowel werkzaamheden rond het going concern als projectwerkzaamheden voor het begeleiden, configureren en implementeren van RFCs en projecten.

Hij is analytisch, kritisch en initiatiefrijk. Hij communiceert helder en vindt het belangrijk de gebruikers, klanten en stakeholders goed op de hoogte te houden.

## RELEVANTE WERKERVARING

**Functie:** Senior Functioneel applicatiebeheerder

**Technieken:** ITIL, ASL, BiSL, BIMP, Prince2, Agile Scrum

### > Gebruiksbeheer:

- Verlenen van ondersteuning aan gebruikers bij het gebruik van (management) informatiesystemen;
- Verwerken van adhoc informatie verzoeken t.b.v. procesmanagement en proces-eigenaren/product owners;
- Beheren van processen die dagelijks afslagen maken van productie-data en het laden van deze data in databases die door de afdeling Finance met BI Tools (Big Data) kunnen worden benaderd;

### > Incidentenbeheer/Probleembeheer:

- Verantwoordelijk voor het oplossen van incidenten en klachten (2e lijn) al of niet met ondersteuning door procesmanagement en/of 3LO (3e lijns ondersteuning);
- Bewaken van de voortgang van uitstaande incidenten en communiceren over status naar de aanmelder;
- Verantwoordelijk voor het coördineren bij het oplossen van problemen conform ITIL proces problem management;
- Oplossen van technische problemen overdag en tijdens stand-by (24-7 dienstverlening);
- Contact onderhouden met leveranciers en specialisten enerzijds (3LO) en gebruikers anderzijds (afdeling Klantsupport);

### > Behoeftemanagement:

- Identificeren, diagnosticeren en registreren van de hoofdoorzaken van incidenten, om herhaling van deze verstoringen te voorkomen;
- Identificeren (potentiële) problemen en deze kenbaar maken bij het procesmanagement.

**Functie:** Functioneel beheerder  
**Technieken:** ASL, BSL

> Gebruiksbeheer:

- Verlenen van ondersteuning bij het gebruik van informatiesystemen.

> Afhandelen van incidenten:

- Verantwoordelijk voor het oplossen van incidenten en klachten (2e lijn) al of niet met ondersteuning door informatiemanagement, technisch beheer en/of applicatiebeheer;  
- Volgen voortgang van uitstaande incidenten en koppelt de status terug aan de aanmelder;  
- Verantwoordelijk voor regelmatige rapportages over incidenten en andere geleverde diensten.

> Contact onderhouden met de leveranciers en specialisten enerzijds en gebruikers anderzijds

> Uitvoeren diverse kwaliteitscontroles in het maandelijkse Billing proces.

> Requirements-analyse, diagnostiek en advies m.b.t. informatiesystemen/voorzieningen IV bank en verzekeringen.

> Functionaliteitenbeheer:

Deelnemen aan project- en werkgroepen:

- Leveren specialistische ondersteuning in projecten;  
- Aangeven implicaties, beperkingen en verbeteringen en deze omzetten in voorstellen;  
- Adviseren over kostenconsequenties en tijdlijnen.

> Behoeftemanagement:

- Identificeren, diagnosticeren en registreren van de hoofdoorzaken van incidenten, om herhaling van deze verstoringen te voorkomen;  
- Identificeren, (potentiële) problemen en deze kenbaar maken bij het management.

---

Voor meer informatie of andere Experts: [info@caesarexperts.nl](mailto:info@caesarexperts.nl)