



## Ervaringsoverzicht

Murat



Purmerend



Project Manager

### Opleidingen

Periode	Opleiding	Status
1994 - 1997	HTS Energietechnik	Diploma behaald
1989 - 1994	MTS Energietechnik	Diploma behaald
1985 - 1989	LTS Elektrotechnik	Diploma behaald

### Trainingen en certificaten

Periode	Omschrijving	Status
2018	Scrum Master	Behaald
2018	Product Owner	Behaald
2018	Scaled Afile (SAFe)	Behaald
2016	PRINCE 2 Foundation	Behaald
2006	ITIL Foundation	Behaald
2004	Intro Projectmanagement	Behaald
2004	People management	Behaald
2004	Effectiviteittraining	Behaald

### Competenties

Onderscheiden  
nd vermogen

Pragmatisch

Toegewijd



## Werkervaring

**Periode** : Jan 2021 – heden  
**Bedrijfsnaam** : Interim Project Manager NetSuite  
**Functie** : 4apps group

**Periode** : Nov 2019 – dec 2020  
**Bedrijfsnaam** : Interim Oracle Business consultant  
**Functie** : Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), Ministerie van Justitie en Veiligheid  
**Taken** : 

- Verantwoordelijk voor het functioneel inrichten van het Procure to Pay (P2P) proces
- Data conversie van Smartflow naar Leonardo (Oracle EBS (E-Business Suite))
- Het opzetten van een beheersorganisatie en tevens nazorg verlenen aan 450 eindgebruikers
- Presentaties opstellen en (online) trainingen geven aan eindgebruikers
- Verbetervoorstellen aandragen cq doorvoeren
- Opstellen van werkinstructies en procesbeschrijvingen
- Oplossen en reduceren van factuurblokkades

**Belangrijkste prestaties** De IND heeft ervoor gekozen om het Procure to Pay (P2P) proces in Leonardo (Oracle EBS (E-Business Suite)) te implementeren. Ik ben hier medeverantwoordelijk voor geweest om de data van het vorige systeem (Smartflow) over te zetten naar Leonardo en vervolgens het P2P proces in Leonardo verder op te pakken. Tevens heb ik een beheersorganisatie opgezet om de vragen van de eindgebruikers op te pakken en op te lossen.  
Ik heb hiervoor presentaties, werkinstructies en procesbeschrijvingen opgesteld voor de eindgebruikers (ongeveer 450).

Dit alles heeft er in geresulteerd dat de bestelaanvragen correct werden ingevoerd en tijdig goedgekeurd. Het aantal factuurblokkades is ook sterk afgenomen (>50%). Het project is uiteindelijk overgedragen naar de lijnorganisatie.

**Periode** : Mei 2019 – okt 2019  
**Bedrijfsnaam** : Peak-IT  
**Functie** : Interim Transitie manager bij Lidl supermarkten  
**Taken** : 

- Verantwoordelijk voor het outsourcen en de transitie van de 1<sup>ste</sup> lijn Servicedesk van Lidl naar Peak IT (Outsource & Projecten)
- Dagelijkse aansturing van 6 FTE's
- Kennisoverdracht van Lidl medewerkers naar de nieuwe Peak IT medewerkers
- Opstellen van een Service Level Rapportage
- Opstellen van voortgangsrapportages en overlegstructuren
- Het coördineren van het Windows 10 migratie project (ong. 450 werkplekken)
- Procesmatig werken aan de hand van beschreven kaders en standaardbeschrijvingen (ITIL, Service Level Agreement, SLA)
- Proces- en systeemverbeteringen voorstellen en doorvoeren.

**Belangrijkste prestaties** : Gedurende de transitieperiode (6 maanden) heb ik ervoor gezorgd dat de werkzaamheden van de 1<sup>ste</sup> lijn zijn ondergebracht bij Peak-IT. Er zijn hierbij nieuwe medewerkers aangenomen en ingewerkt. De kennis is van Lidl naar Peak-IT overgedragen en vastgelegd. Door proces- en systeemverbeteringen doorgevoerd te hebben, hebben we ervoor gezorgd dat het aantal openstaande tickets met 70% zijn gedaald. Ruim 90% van het totaal aantal tickets worden maandelijks binnen de SLA opgelost.

**Periode** : Nov 2018 – april 2019

**Bedrijfsnaam** : 4Apps group

**Functie** : Interim Scrum Master

**Taken** :

- Verantwoordelijk voor het op correcte wijze uitvoeren van de Scrum aanpak
- Service verlenen aan de Product Owner, Scrum Team en de organisatie
- Eventuele belemmeringen tijdens het project oplossen of uit de weg gaan
- Meetings organiseren

**Periode** : Dec 2017 – jun 2018

**Bedrijfsnaam** : Yanmar Europe BV

**Functie** : Interim Oracle Business Consultant

**Taken** :

- Optimaliseren van het Procure to Pay (P2P) proces binnen Oracle EBS (E-Business Suite)
- Werkinstructies maken en het inwerken van gebruikers
- Inrichten en uitvoeren van het stock count (voorraad telling) proces zodat de werkelijke voorraad 1 op 1 aansluit met Oracle EBS (E-Business Suite)

**Belangrijkste prestaties** : Het reduceren van het aantal “on hold” facturen door het proces van bestelling tot betaling (P2P) te optimaliseren en af te stemmen met de gebruikers cq leveranciers.

Het aantal werkelijke voorraadartikelen gelijkgetrokken (stock count warehouse) met het system Oracle EBS (E-Business Suite).

**Periode** : Nov 2016 – okt 2017

**Bedrijfsnaam** : Blokker Holdings

**Functie** : Interim Teamleider | Scrum Master | Coach Winkelautomatisering

**Taken** :

- Leidinggeven aan een team van 14 eerste- en tweedelijns Servicedesk medewerkers.
- Functionerings- beoordelings- en verzuimgesprekken/coaching medewerkers
- Verantwoordelijk voor alle winkel automatisering gerelateerde vragen voor Intertoys, Bart Smit, Blokker, Xenos, Big Bazar, en Marskramer winkels
- Het samenvoegen van verschillende decentrale Servicedesks tot één centrale Servicedesk (synergie). SCRUM / Daily Stand-Ups gehanteerd, transformatie van traditioneel naar Agile / SCRUM.
- Periodieke rapportages opstellen
- Analyseren van incidenten en meldingen en initiëren van structurele verbetervoorstellen
- Het reduceren van het aantal incidenten en de gemiddelde wachttijden aan de telefoon
- Verantwoordelijk voor de uitvoering van (delen van) één of meer toegewezen ITIL-processen

- Implementeren van een nieuwe telefooncentrale
- Transitie manager. Verantwoordelijk voor het uitbesteden van de dienstverlening naar 2 externe partijen (outsourcing)

**Belangrijkste prestaties** : In korte tijd zijn de medewerkers, teams en werkzaamheden opnieuw op elkaar afgestemd met een structureel verbeterde samenwerking en resultaat tot gevolg. Het zoeken naar structurele oplossingen hebben tevens geleid tot het reduceren van het aantal openstaande incidenten. Hiervoor heb ik de SCRUM werkwijze (daily stand-ups) gehanteerd. Met de implementatie van een nieuwe telefooncentrale (VANAD) hebben we meer inzicht gecreëerd in het aantal telefoongesprekken. De gemiddelde wachttijden zijn dan ook sterk verlaagd (>50%).

Ik heb tevens de transitie begeleid om de werkzaamheden over te dragen aan de 2 externe partijen.

**Periode** : **Mei 2013 – okt 2016**

**Bedrijfsnaam** : **Jumbo Supermarketen**

**Functie** : **Interim Teamleider | Scrum Master | Coach Servicedesk**

**Taken** : 

- Leidinggeven aan 14 servicedesk medewerkers en tevens verantwoordelijk voor het functioneren en de resultaten van het team
- Het samenvoegen van de 2 Servicedesks (C1000 en Jumbo) en zoeken naar synergie. D.m.v. Agile / SCRUM in korte tijd doelen bereikt
- Opzetten van een kennisbank om werkprocessen centraal vast te leggen
- Functionerings- beoordelings- en verzuimgesprekken/coaching
- Inkoper hard- en software
- Ontwikkeling en implementatie van procedures en processen
- Periodieke rapportages opstellen
- Stand-by werkzaamheden uitbesteden aan een externe partij
- Inrichten van een Serviceportaal (Self Service Management)
- SLA en werkafspraken maken met 2<sup>de</sup> lijn partijen
- Het opzetten van een Servicebalie waarbij klanten langs kunnen lopen voor “kleine” problemen/vragen

**Belangrijkste prestaties** : Als teamleider Servicedesk was ik verantwoordelijk om de 2 Servicedesks te integreren en de klanttevredenheid te verhogen. Naast het dagelijks aansturen van het team heb ik nieuwe procedures geïmplementeerd en bestaande processen geoptimaliseerd. Vanuit een selfservice gedachte heb ik een serviceportaal opgezet om het aanvraagproces te vergemakkelijken. Hiervoor heb ik de SCRUM-werkwijze gehanteerd. Het reduceren van wachttijden aan de telefoon is van 55 seconden naar 12 seconden verbeterd. Het resultaat was een hogere klanttevredenheid binnen de organisatie. Dit terwijl het aantal FTE was gereduceerd naar 8,5 FTE met een hogere productiviteit.

**Periode** : **Mei 2012 – apr 2013**  
**Sabbatical**

**Periode** : **Mei 2011 – dec 2011**

**Bedrijfsnaam** : **C1000**

**Functie** : **Interim Teamleider Functioneel beheer afdeling**

**Taken** : Tijdens deze opdracht heb ik leidinggegeven aan 6 Functioneel Oracle EBS (E-Business Suite) beheerders (MBO/HBO) en tevens verantwoordelijk voor het functioneren en de resultaten van het team.

**Belangrijkste prestaties** : 

- Aantal openstaande incidenten met 70% verminderd
- Structurele systeemaanpassingen voor het creëren van een stabiele omgeving
- Vernieuwde Change procedure (efficiëntie)
- Testscenario's en acceptatiecriteria opstellen
- Kennisverbreding binnen het team
- Procesverbeteringen en optimalisatie

**Periode** : **Apr 2011 – sep 2011**

**Bedrijfsnaam** : **Thales**

**Functie** : **Interim Projectmanger Implementatie Readsoft**

**Belangrijkste prestaties** : Het digitaal verwerken van het facturatieproces (scannen, herkennen, indexeren en via de standaard open interface in Oracle Crediteuren importeren). Tevens het opstellen van werkinstructies voor de gebruikers en het geven van presentaties.

**Periode** : **Jul 2009 – nov 2010**

**Bedrijfsnaam** : **Gemeente Den Haag**

**Functie** : **Interim Team Manager Applicatie Support**

**Taken** : Tijdens deze opdracht heb ik leidinggegeven aan 8 Functioneel Oracle EBS (E-Business Suite) beheerders (MBO/HBO) en tevens verantwoordelijk voor het functioneren en de resultaten van het team.

**Belangrijkste prestaties** : 

- Afhandelpercentage incidenten verhoogd van 20% (Q1/09) naar 55% (Q2/10)
- Afhandelpercentage verzoeken verhoogd van 71% (Q1/09) naar 83% (Q2/10)
- Analyseren van incidenten en verzoeken en initiëren van structurele verbetervoorstellen
- Verantwoordelijk voor de uitvoering van (delen van) één of meer toegewezen ITIL-processen

**Periode** : **Feb 2008 – apr 2009**

**Bedrijfsnaam** : **Schuitema N.V. Amersfoort**

**Functie** : **Interim Oracle Business Consultant**

**Belangrijkste prestaties** : Tijdens mijn interim opdracht ben ik verantwoordelijk geweest voor het optimaliseren en uitbreiden van het P2P proces (Procure to Pay, van bestelling tot betaling) binnen Oracle EBS (E-Business Suite).

**Periode** : **Jun 2006 – dec 2007**

**Bedrijfsnaam** : **Telfort**

**Functie** : **Teammanager Credit & Collections Front Office**

**Taken** : Leidinggeven aan 3 teams (Krediet acceptatie, Fraude & Hoogverbruik en Incasso) met in totaal 18 medewerkers waarvan 2 coördinatoren.

**Belangrijkste prestaties** : In korte tijd zijn de medewerkers, teams en werkzaamheden opnieuw op elkaar afgestemd met een structureel verbeterde samenwerking en resultaat tot gevolg. Een voorbeeld hiervan is het insourcen van de fraude werkzaamheden met behoud van

de huidige bezetting. Voorheen werden deze werkzaamheden door 4 externe medewerkers uitgevoerd (besparing 4 FTE). Een ander voorbeeld is het implementeren van een outbound dialer (besparing 6 FTE)

**Periode** : Mei 2002 – juni 2006  
**Bedrijfsnaam** : Telfort  
**Functie** : **Teammanager Operational Procurement**  
**Taken** : Tijdens deze functie heb ik leidinggegeven aan 7 medewerkers. De hoofdtaken van het Operational Procurement team was om de inkoopbehoefte (Purchasing) vanuit de organisatie te centraliseren en deze vervolgens in het financiële systeem (Oracle Financials) vast te leggen.

**Belangrijkste prestaties** : Succesvolle implementatie van Oracle e-Procurement (P2P proces). Het opzetten van een nieuwe purchasing organisatie voor Ericsson, het SOx compliant zijn voor de inkoopprocessen.

**Periode** : Sep 1997 – apr 2002  
**Bedrijfsnaam** : Telfort  
**Functie** : **(Junior) Manager Project Control Office**  
**Belangrijkste prestaties** : In een betrekkelijk korte tijd heb ik mij gefocust op het inventariseren van verschillende processen en applicaties en deze succesvol te integreren in één proces en systeem. Zoals:

- Procesbeschrijving “uitrol mobiele netwerk”
- Management rapportages opstellen
- P2P inkoopprocessen inrichten



<b>Kennisoverzicht</b>										
*	=	Basiskennis zonder praktijkervaring								
√	=	Basis	√√	=	Gevorderd	√√√	=	Expert		
<b>Desktop</b>					<b>Networking</b>					
		Microsoft Windows 7				Switching / routing		*		
		Microsoft Windows 8	√			Wireless networking		√		
		Microsoft Windows 10	√			Firewalls		*		
<b>Office</b>					<b>Service Management Tools</b>					
		Office 2007				TOPdesk		√	√	
		Office 2010				Autotask				
		Office 2013				Remedy				
		Office 2016	*			Kaseya				
		Office 365	√			ServiceNow				
<b>Servers Microsoft</b>										
		Windows Server 2003				Exchange Server 2010				
		Windows Server 2008				Exchange Server 2013				
		Windows Server 2012				SQL Server 2008				
		Windows Deployment Services				SQL Server 2012				
		Active Directory	√	√						
		Azure								
<b>Server Management tools</b>										
		SCOM				Altiris server / cliënt				
		SCCM	*			RES Workspace Manager				
		Kaseya				RES Automation Manager				

<b>Databases</b>							
MySQL					Oracle		
Microsoft SQL Server							
<b>Overig</b>							
Remote desktop	√	√			Lotus Notes		
TeamViewer	√				SharePoint	√	
Citrix XenApp	√				Linux / Unix		
VMWare	√				PowerShell		
Hyper-V					Visual Basic		
Novell					ITIL	*	
Mobile device management software	√				Prince2		
Voice over IP					Backup software		
Spam filters					Virusscanners	*	
Quick Assist	√						
<b>Taal</b>							
Engels	√				Duits		
Frans					Spaans		

## Reviews

“Stukje tekst referentie. “

“Stukje tekst referentie. “

