



G.A.Brederodestraat 26
1132 SP Volendam, The Netherlands
+31 (0)6 14 390 390
+31 (0)6 14 575 799
Kvk: 37134632

Curriculum Vitae

Personalia :

Naam	Roos
Voornaam	Dennis
Adres	Pieter de Hooghstraat 99, 1701 LC
Woonplaats	Heerhugowaard
Telefoonnr. (mobiel)	06 14 390 390
E-mail adres	dennis.roos@solid-flows.com
Geboorte Datum	4 augustus 1977
Burgerlijke staat	Ongehuwd
Nationaliteit	Nederlandse
Rijbewijs	B

Profiel :

Ik ben zeer positief ingesteld en communicatief vaardig. Een goed gevoel voor humor en een pragmatische instelling en aanpak, maken dat ik niet gevoelig ben voor stress. Complexe technische en functionele materie kan ik door mijn ervaring als applicatiespecialist en affiniteit met techniek snel doorgronden en vertalen naar begrijpelijke taal voor eindgebruikers. Van nature ben ik transparant, gemakkelijk in de omgang en een echt "mensenmens".

Kernwoorden :

Teamplayer, kartrekker, positief ingesteld, stressbestendig, pragmatisch, gevoel voor humor, communicatief vaardig.

Werkervaring:

juli 2007 - heden	Solid Flows Document- & Workflowmanagement Solutions te Volendam Functie: Eigenaar werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none">· Consultancy op gebied van digitaliseringsoplossingen;· In kaart brengen van functionele requirements;· Implementatie begeleiding;· Fuctioneel beheervraagstukken;· Applicatiebeheer.
april 2002 - heden	Reaal Verzekeringen NV te Alkmaar. Functie: Applicatiespecialist (fulltime) Werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none">· Implementatie begeleiding;· Klanten adviseren;· Beheer van applicaties;· Analyseren en oplossen van storingen en incidenten;· Opstellen van specificaties van wijzigingen en wensen van de business;· Gestructureerd testen van nieuwbouw en wijzigingen van en voor applicaties;· Projectmatig werken.



	<p>Deze werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de richtlijnen van o.a. ITIL, TMAP en een afgeleide van PRINCE2.</p> <p>Projecten waar ik aan heb meegewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Implementatie van DIS/DIV met workflowmanager voor Service Center Pensioenen. (opstellen gebruikers eisen, testen, opleiding) · Implementatie van DIS/DIV voor Schade Beurs (testleider, opleiding, vaststellen requirements) · Realisatie archief conversies
januari 2000 - maart 2002	<p>Alphyra Benelux BV te Amsterdam. (voormalig Getronics)</p> <p>Functie: Klachtencoördinator (ad interim)</p> <p>Werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Opzetten en implementeren van de klachtenprocedure; · Aannemen en afhandelen van klachten; · Opzetten van Klant Tevredenheids Onderzoek. <p>Functie: Teamleider Callcenter (fulltime).</p> <p>Werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Tweede aanspreekpunt voor het Callcenter; · Ontwerpen en maken van rapportagemodellen; · Inplannen van agents; · Coaching van agents; · Ondersteuning van Field Service Engineers en Call-agents; · Mede afnemen van en input leveren voor o.a. <ul style="list-style-type: none"> - Sollicitatiegesprekken; - Beoordelingsgesprekken; - Salarisrondes/functioneringsgesprekken. <p>· ¾ jaar waarnemend afdelingshoofd.</p>
januari 1998 -januari 2000	<p>Getronics te Amsterdam.</p> <p>Functie: Field Service Engineer (fulltime).</p> <p>Werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Repareren en Installeren van Pin-betaalsystemen.

Opleiding :

2002-heden	<p>Interne cursussen Reaal</p> <ul style="list-style-type: none"> · Pensioen; · Leven; · Participatieplan; · Pensioenpraktijk1+2 (gevolgd, geen diploma); · Praktijk opleiding projectleider; · Klantgericht corresponderen; · Testen volgens TMAP methode (in house) · Ontwikkelhuis; "Professionalisering bedrijfsbureaus"; · Financiële training Verzekeraar. · Inzicht in Invloed (Bureau Zuidema) · TOP (Talent Ontwikkel Programma Reaal)
------------	---



1998-2001	Interne cursussen Getronics: <ul style="list-style-type: none">· Klantvriendelijkheid;· Telefoontraining.
1995-1997	HEO (Hoger Elektronica Onderwijs)
1990-1995	HAVO (diploma) Vakkenpakket: <ul style="list-style-type: none">· Nederlands; Engels; Natuurkunde; Wiskunde B; Scheikunde; Economie.

Vaardigheden en nevenactiviteiten:

- Bekend met projectmatig werken;
- Bekend met met werken volgens ITIL;
- Verhuiscoördinator bij verhuizing van Alphyra;
- Kennis van telefooncentrales en infrastructuur van callcenter;
- Veel ervaring met o.a. ; Word, Excel, Acces en Microsoft Outlook/Exchange.
- Kennis van datawarehouse en SAS Enterprise Guide
- Veel ervaring met Joomla! CMS