

Persoonsgegevens

Naam : Jarno Horenberg
Geboortedatum : 28 mei 1974
Woonplaats : Zwolle
ICT-ervaring sinds : 01-08-1996
SAP-ervaring sinds : 01-12-1998

Profiel

Jarno is een zeer ervaren, breed inzetbare functionele SAP Consultant. Hij heeft ruime ervaring in full-cycle implementaties en beheer van ERP- en CRM-systemen. Hij heeft in grote, ook internationale, projecten geparticipeerd en kan daarin ook verantwoordelijkheid dragen voor een deelproject. Zijn focus lag voorheen op het logistieke vlak; SAP SD en MM.

Sinds 2005 heeft zijn focus zich verplaatst naar implementaties op het gebied van SAP CRM in combinatie met de integratie naar SAP ECC. Daarbij is hij breed inzetbaar op het gebied van business blauwdrukken, verzorgen van workshops, functioneel ontwerp, realisatie, testen en gebruikersondersteuning.

Deze gecombineerde ervaring maakt hem dan ook zeer geschikt voor integratie trajecten en configuratie van de UI. Dit kan via SAP GUI, PCUI, Portal (content configuratie, rollen, universal worklist) en de nieuwe CRM UI.

Buiten de SAP certificeringen, SCM Order Fulfilment ECC en CRM Internet Sales, is hij sinds 2009 ook geregistreerd CRM Professional (RCP).

Kenmerken:

- Goede product- en marktkennis;
- Resultaat- en klantgericht;
- Sterke projectleidings- en implementatie-vaardigheden;
- Goede coachingsvaardigheden
- Goed analytisch inzicht en leervermogen;
- Snel inlevingsvermogen;
- Streven naar kwaliteit;
- Teamplayer;
- Stressbestendig;
- Creatief;
- Goede inzet en motivatie;
- Zelfstandig;
- Planmatig werken;
- Flexibel aanpassingsvermogen.

Ervaringsoverzicht (voor detailoverzicht zie Werkervaring)

ERP / SAP expertise Klanten

SAP CRM	TNT Post, Essent, Belastingdienst, Philips, ABN AMRO Lease
SAP Leasing	ABN AMRO Lease
SAP PI	Belastingdienst, ABN AMRO Lease
SAP R/3 SD	Akzo Nobel, TNT Post, Belastingdienst, ABN AMRO Lease
SAP R/3 MM	Akzo Nobel, TNT Post
SAP R/3 WM	Akzo Nobel, TNT Post
SAP Workflow	Akzo Nobel, TNT Post
SAP Query	Akzo Nobel, TNT Post
IDOC	Akzo Nobel, TNT Post
CATT, E-CATT	Akzo Nobel, TNT Post, Essent
ABAP/4	Hirschmann Electronics, Dissam BV, Ziekenhuis – Amstelveen, EDON, Urenco, Albert Schweitzer ziekenhuis – Dordrecht, Kembo, TNT Post, Akzo Nobel
PCUI	Belastingdienst
SAP Portal	Belastingdienst, Philips

Kennis en opleiding

<u>SAP kennis</u>	<u>Niveau</u>	<u>Methodieken</u>	<u>Niveau</u>
SAP SD	Senior	Prince2	Senior
SAP MM	Senior	ASAP	Senior
SAP CRM	Senior	ITIL	Medior
Portal	Medior		
SAP WM	Medior		
SAP PP	Medior		
SAP IDOC	Medior		
SAP WF	Medior		
SAP IS/H, IS/U	Medior		
ABAP/4, SAP Query, CATT	Senior		
PCUI	Senior		

SAP opleidingen

SAP - CRM 2007 (new UI-interface) (2009)
CR500 - CRM Middleware (2006)
SAP Portals Workshops (div modules) (2005)
CR800 - CRM E-Commerce (2005)
CR300 - CRM Sales (2005)
SAP BC 600, BC601 workflow (2003)
CRM400 - Contact center in CRM (2003)
ASAP91/92 (2001)
Diverse functionele SAP cursussen voor Sales (2000)
LO520 - Optimizing the Purchasing Proces (1999)
Basisopleiding ABAP/4 engineer (1998)

Certificeringen

SAP SCM Order Fulfilment ECC 6.0 (2007)
mySAP CRM Internet Sales 4.0 (2005)
Application Consultant Sales & Distribution (2000)
SAP - Accelerated SAP (ASAP) Consultant (2001)

Opleidingen

Post HBO Leergang Customer Relationship Management - Beekestijn Business School; Hogeschool van Utrecht, faculteit Economie en de Vrije Universiteit Amsterdam
Agile Scrum introductie
Prince2 Foundation
Communicatieve vaardigheden
Gestructureerd programmeren
Basisopleiding COBOL engineer
HBO - Logistiek Management
VWO – Raalte

Diploma

Ja 2009; titel Registered CRM Professional (RCP)

Ja 2009
Ja 2002
Ja 1998
Ja 1996
Ja 1996
Ja 1996; titel ing
Ja 1992

Talen

Nederlands
Engels
Duits

Niveau (in woord en geschrift)

Moedertaal
Uitstekend
Goed

Specifieke SAP-kennis

CRM:

Activity management, Marketing and Campaign-management, Lead and Opportunity management, Sales & Service management, Internet Sales, Customer Interaction Center, userinterface (Winclient, Webclient, PCUI en WebUI CRM 2007 / 7.0), ERMS

ECC:

SD (normale sales processen, pricing, EDI, lean WM), MM met en zonder integratie met SRM

Integratie:

Master Data synchronisatie tussen CRM en ECC, integratie met BW, Enterprise Portals, integratie met behulp van BSP / Webdynpro / webservices, Integration with Human Inference, RFC, Proxies design and build

Overige interessegebieden

- Sporten: Squash, Mountainbiken
- Motorrijden
- Films kijken

Werkervaring 2001 - Heden

Opdrachtgever: ABN AMRO Lease

Periode: aug 2011 – heden
Functie: Applicatie manager /
Team Lead

Gebruikte skills en tools

- Prince 2 / Agile Scrum
- SAP CRM 7.0 EHP1
- SAP Leasing
- BOL programming
- ECC 6.0

Doel project

Vervangen van de huidige applicatie manager in de diverse lopende projecten. Aansturen andere functionele en technische consultants.

Korte beschrijving

Applicatie management t.a.v. het CRM Leasing systeem.

Projecten:

- Uitrol naar buitenlandse vestigingen
- Upgrade naar EHP1.
- Opzetten communicatie UBL
- E-Lease
- Interfacing via webservices

Verantwoordelijkheden

- Verantwoordelijk voor het huidige CRM7.0 systeem
- Bewaken van changes

Opdrachtgever: Belastingdienst

Periode: dec 2012 – mrt 2014
Functie: CRM Coach / Team
lead

Gebruikte skills en tools

- Prince 2 / Agile Scrum
- SAP CRM 5.0 / 7.0 EHP1
- ECC 6.0
- Portal
- WebUI
- BOL programming

Doel project

Technische upgrade van SAP CRM 5.0 naar CRM 7.0 Enhancement pack 1.

Korte beschrijving

Coachen en aansturen van een deel van het CRM team (functioneel en technisch) tijdens de upgrade van CRM.

Meewerken aan de functionele inrichting en uitvoeren van technische werkzaamheden (webUI).

Verantwoordelijkheden

- Verantwoordelijk voor de aansturing van het FMIS deel van het project
- Coachen en opleiden van interne medewerkers

Opdrachtgever: Sogeti Service Center

Periode: juli 2011 – aug 2011

Functie: Lead Consultant

Gebruikte skills en tools

- ECC 6.0

Doel project

Oppakken changes en incidenten vanuit beheer klanten

Korte beschrijving

Diverse kleine changes en incidenten oppakken vanuit het service center voor de modules MM, SD, PM en ISU/Waste

Verantwoordelijkheden

- Maken impact analyses en uitvoeren changes

Opdrachtgever: Philips Lighting

Periode: sep 2010 – juni 2011

Functie: Lead Consultant CRM
/ PM

Gebruikte skills en tools

- ASAP
- Prince 2
- ITIL
- SAP CRM 6.0
- Portal
- PI

Doel project

Uitrol van de OneCRM template naar het bedrijfsonderdeel Lightolier Noord Amerika.

Korte beschrijving

Lead consultant en tijdelijk project manager van de uitrol van de OneCRM template naar het bedrijfsonderdeel Lightolier.

Maken Fit/Gap analyse, opzetten interfacing met Lightolier quote system SalesXpress via PI. Aanspreek punt voor de business naar het build team.

Locaal trainen van key users en ondersteunen van UAT.

Verantwoordelijkheden

- Communicatie tussen bouw team en de business
- Opzetten ontwerp voor interfacing
- Aansturen programmeurs (ABAP/JAVA/PI).

Opdrachtgever: Belastingdienst

Periode: jul 2010 – sep 2010
Functie: Lead Consultant CRM

Gebruikte skills en tools

- Prince 2
- SAP CRM 5.0
- ECC 6.0
- Portal
- PCUI

Doel project

Opstarten van het project FMIS aanvragen en het opleiden en coachen van interne CRM consultants.

Korte beschrijving

Opstarten van het project FMIS aanvragen en het daarin coachen en begeleiden van enkele interne medewerkers.

Opleiden van 2 groepen interne CRM medewerkers. 1 medior groep en 1 junior groep.

Verantwoordelijkheden

- Opstarten van het project
- Opleiden van interne medewerkers en mijzelf overbodig maken.

Opdrachtgever: Prodrive

Periode: mrt 2010 – mei 2010
Functie: Functioneel consultant

Gebruikte skills en tools

- ECC 6.0

Doel project

Bouwen van enkele webservices, welke via een scanner aangeroepen kunnen worden.

Korte beschrijving

Schrijven van de functioneel ontwerpen voor de bouw van enkele webservices die het retour proces via scanners ondersteunen, alsmede het ondersteunen van de programmeurs.

Verantwoordelijkheden

- Functioneel ontwerpen
- Aansturing ABAP programmeur
- Testen eindresultaat

Opdrachtgever: Avalex

Periode: feb 2010 – feb 2010
Functie: Functioneel consultant

Gebruikte skills en tools

- ECC 6.0
- IS Waste

Doel project

Avalex aansluiten op de standaard postcode updates vanuit Cendris.

Korte beschrijving

Avalex aansluiten op de standaard postcode updates vanuit Cendris in een IS waste omgeving met als toevoeging het aanvullen van politieke regio's op straat niveau.

Verantwoordelijkheden

- Verantwoordelijk voor de SAP ECC inrichting
- Aansturing ABAP programmeur

Opdrachtgever: Uphantis Service Center

Periode: okt 2009 – jan 2010
Functie: Integratie consultant

Doel project

Herinrichting en integratie van de masterdata procedures binnen Uphantis, almede de inrichting van de systemen om dit te ondersteunen.

Technische upgrade van CRM 6.0 naar 7.0.

Korte beschrijving

Verantwoordelijk voor het houden van workshops en het schrijven van de FO en gebruikers procedures. Het inrichten van HR integration en Customer Vendor integration binnen ECC. Het inrichten van BP replicatie tussen ECC, CRM en RPM. Het aanpassen van CRM UI schermen voor een eenduidige invoer van masterdata.

Gebruikte skills en tools

- ASAP
- Prince 2
- ITIL
- SAP CRM 2007
- ECC 6.0
- RPM
- Portal

Verantwoordelijkheden

- Inrichting voor SAP ECC, CRM en RPM
- Aansturing ABAP programmeurs en functioneel consultants
- Opstellen van functionele ontwerpen voor zowel CRM, ECC en RPM.

Opdrachtgever: Belastingdienst

Periode: jan 2007 – sep 2009
Functie: Lead Consultant CRM

Doel project

Het standaard inrichten van CRM 5.0 in combinatie met een bestaand ECC 6.0 systeem. Vervolgens het implementeren van een facilitair management systeem voor het reserveren van vergaderservices, het vastleggen van aanvragen, storing en klachten.

Korte beschrijving

Verantwoordelijk voor het houden van workshops en het schrijven van de blueprint van de FMIS projecten. Het uitwerken van de FO's voor de inrichting van CRM, additioneel maatwerk en de sturende xApp's (webdynpro).

Verantwoordelijk voor de inrichting van CRM en de verbindingen met de back-end (ECC 6.0). Daarin het inrichten van de HR integratie met de BP op ECC en customer/ vendor integratie met de BP. Vervolgens het opzetten van de algehele replicatie van personeel, klanten, leveranciers, materialen, prijzen naar CRM.

Het opzetten van een klantspecifieke BDOC interface voor Real Estate architectonische objecten via plant maintenance (functieplaatsen) naar CRM ibases. Opzetten van de Universal Worklist.

Verantwoordelijkheden

- SAP CRM inrichting
- Aansturing Java/ ABAP web dynpro en ABAP programmeurs
- Opstellen van functionele ontwerpen voor zowel CRM, ECC en BI.
- Integratie met andere CRM projecten

Gebruikte skills en tools

- ASAP
- Prince 2
- ITIL
- SAP CRM 5.0
- ECC 6.0
- Portal
- PCUI

Opdrachtgever: Essent

Periode: sep 2006 – jan 2007
Functie: Consultant CRM

Gebruikte skills en tools

- ASAP
- Prince 2
- ITIL
- SAP CRM 5.0 (web en win client)
- Portal

Doel project

Webdynpro bouwen voor het bijhouden van Safety, Health, Environment, Quality en Security meldingen. Deze meldingen worden opgeslagen in een service ticket in CRM en zijn te monitoren via het Portal, de Win en Web client. Het geheel moet in het bestaande Employee Interaction Center worden ondergebracht.

Korte beschrijving

Verantwoordelijk voor de inrichting van CRM (Win en Web client). Opstellen van functioneel ontwerpen en aansturen van programmeurs t.a.v. het bouwen van de nieuwe webdynpro en aanpassen van bestaande BSP overzichten.

Verantwoordelijk voor de communicatie met de business t.a.v. de requirements voor zowel CRM en BI.

Verantwoordelijkheden

- SAP CRM inrichting
- Aansturing web dynpro en BSP programmeurs
- Opstellen van functionele ontwerpen voor zowel CRM als BI.

Opdrachtgever: TNT Post

Periode: jan 2005 – sep 2006
Functie: Consultant CRM

Gebruikte skills en tools

- ASAP
- Prince 2
- ITIL
- SAP CRM 4.0
- kennis van Human Inference
- SAP Workflow

Doel project

Diverse projecten van een upgrade van CRM3.0 naar 4.0, grote conversie in samenwerking met SAP India, opzetten replicatie business partners, planmatige kwartaal releases met nieuwe functionaliteiten en de dagelijkse 2^e line support van het bestaande CRM systeem.

Korte beschrijving

Verantwoordelijk voor het draaiend houden van SAP CRM, uitbreiden van CRM in diverse kwartaal releases met nieuwe functionaliteiten in een customer interaction center omgeving (B2B en B2C). Aanspreek punt voor de business, uitvoerende voor het customizen en het op procesmatige wijze begeleiden van acceptatie en gebruikers testen. Opstellen van functioneel ontwerpen en aansturen van programmeurs.

Verantwoordelijkheden

- SAP CRM systeem
- Aansturing SAP India
- Aansturing programmeurs
- Begeleiden van workshops
- Opstellen van definitief functioneel eindontwerp
- Opstellen van trainingsmateriaal en trainingen
- Trainen key users
- Oplossen incidenten binnen afspraken SLA
- Monitoring SAP CRM

Opdrachtgever: TNT Post Fulfilment

Periode: mei 2003 – dec 2004
Functie: SD Consultant

Gebruikte skills en tools

- SAP R/3
- IDOC
- SAP Query

Doel project

Diverse projecten van het standaardiseren van de externe interfaces en de gehele SAP SD proces flow, upgrade van SAP R/3 3.1I naar Enterprise, tot het dagelijks beheer voor de modules SD/MM/FI .

Korte beschrijving

Opzetten van een vereenvoudigde standaard interface, zodat externe partijen op een eenduidige manier hun gegevens aanleveren en ontvangen. Deze interface vertalen naar IDOC's en deze inrichten in SAP.

Het verlagen van de kosten per order, door zoveel mogelijk terug te gaan naar een standaard, vereenvoudigd systeem met minder voorraden, dat minder foutgevoelig en dus klantvriendelijk is.

Dagelijks beheer van het SAP systeem plus het adviseren van het management over SAP en business gerelateerde projecten.

Verantwoordelijkheden

Verantwoordelijk voor de algehele afhandeling bij Fulfilment.

Opdrachtgever: Akzo Nobel - Functional Chemicals

Periode: apr 2000 – mar 2003
Functie: SD Consultant

Gebruikte skills en tools

- SAP R/3
- IDOC
- Dual Use / Export control
- ABAP

Doel project

Diverse projecten van het integreren van 2 SAP systemen in 1, upgrade SAP R/3 systeem, automatisering van de inkoop van vracht voor zowel wegvervoer als zeevervoer doormiddel van EDI, tot de verantwoordelijkheid voor het dagelijkse beheer voor SD.

Korte beschrijving

Inventariseren van het Amerikaanse systeem (op locatie) en dat vertalen naar de reeds gebruikte functionaliteiten in het Europese systeem. Vervolgens het geheel integreren in 1 SAP systeem.

Inrichten van het EDI berichten verkeer voor de inkoop van vracht en de technische afstemming met vervoerders.

2-de lijns ondersteuning van de helpdesk voor de bestaande organisatie. Tevens direct contact met eindgebruikers op de diverse sites in Nederland, Duitsland, Italië, Zweden en de Verenigde Staten (zowel op afstand als op locatie). Beheer van alle SAP documenten voor Sales & Distribution.

Verantwoordelijkheden

- SAP customizing (SD, logistics execution (lean WM)
- IDOC inrichting

Werkervaring voor 2000

Opdrachtgever	Werkzaamheden
----------------------	----------------------

Hirschmann
Electronics,
Dissam BV,
Ziekenhuis
Amstelveen,
EDON,
Urenco,
Albert Schweitzer
ziekenhuis, Kembo

ABAP/4 Ontwikkelaar

Verantwoordelijk voor nieuwbouw en onderhoud van diverse SAP programmatuur zoals rapporten, interfaces, SAP Script formulieren en overig maatwerk.

Arbo Unie - Zwolle
/ Apeldoorn

Visual Basic Ontwikkelaar

Verantwoordelijk voor de bouw en conversie van een 2 tal DBase databases naar Access.

Travel Unie
Nederland

COBOL Ontwikkelaar

Verantwoordelijk voor nieuwbouw en onderhoud van online en batch programmatuur in COBOL 85 voor de reiswereld.