

# CV

Murat

## PERSONALIA

Naam	Murat
Woonplaats	Purmerend
Geboren	18 maart 1973 te Amsterdam
Burgerlijke staat	Ongehuwd (2 kinderen)
Nationaliteit	Nederlandse en Turkse



## PROFIEL

Mijn motto: "If you only focus on the problem, you might miss the easy solution"

Ik heb een open uitstraling, toegankelijk en praat makkelijk met alle levels binnen de organisatie. Door mijn positieve insteek en mijn daadkrachtige optreden, weet ik over het algemeen mijn teams te enthousiasmeren en te motiveren, om de veranderingen door te voeren.

Ik ben tevens gefocust op het snel opleveren van stevige resultaten om op deze manier de business mee te krijgen. Vooral in een omgeving met hoge omzetten en lage marges is dit belangrijk.  
'What you see is what you get.'

Mijn klantgerichtheid in combinatie met mijn enthousiasme maakt mij krachtig, omdat ik volledig de uitdaging van de klant tot me neemt en door vertaalt naar het team. Mijn doorzettingsvermogen en vasthoudendheid gecombineerd met een pragmatische optreden, maken dat mijn project binnen de tijd goed opgeleverd worden.

Het delen van verantwoordelijk en het vastleggen van afspraken met het team, om op deze manier het project goed over te dragen is vast onderdeel van het project.

## APPLICATIEKENNIS

Windows 95/98/2000/XP/2007/2010, Office (Excel, Word, Powerpoint, ACCESS, Outlook), CellTracker, Oracle e-Business Suite R11 en R12, TOPdesk, Marval, CACS (incasso systeem), ERASE (Fraude Management Systeem), ServiceNow, SAP (crediteuren module)

Toegepaste methodieken: Projectmatig werken, Scrum, Kanban en stand ups.

## WERKERVARING

### Dec 2017 – mei 2018: Interim Oracle Business Consultant – Yanmar Europe BV

- Optimaliseren van het Procure to Pay (P2P) proces
- 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 E-Business Suite

#### **Belangrijkste prestaties:**

Het reduceren van het aantal “on hold” facturen door het proces van bestelling tot betaling te optimaliseren en af te stemmen met de gebruikers cq leveranciers.

Het aantal werkelijke voorraadartikelen gelijk getrokken met het system (Oracle E-Business Suite).

### Nov 2016 – okt 2017: Interim Teamleider Winkelautomatisering - Blokker Holding

- Leidinggeven aan een team van 14 eerste- en tweedelijns Servicedesk medewerkers.
- Functionerings- beoordelings- en verzuimgesprekken/coaching
- Verantwoordelijk voor alle winkel automatisering gerelateerde vragen voor Intertoys, Bart Smit, Blokker, Xenos, Big Bazar, en Marskramer winkels
- Het samenvoegen van verschillende decentrale Servicedesken tot één centrale Servicedesk (synergie)
- 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. Met de implementatie van een nieuwe telefooncentrale (Vanad) hebben we meer inzicht gecreëerd in het aantal telefoongesprekken. De gemiddelde wachttijden is dan ook sterk verlaagd (>50%).

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

**Mei 2013 – okt 2016: Interim Teamleider Servicedesk - Jumbo Supermarkten**

- Leidinggeven aan 14 servicedesk medewerkers en tevens verantwoordelijk voor het functioneren en de resultaten van het team
- Het samenvoegen van de 2 Servicedesk (C1000 en Jumbo) en zoeken naar synergie
- 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 Servicedesken 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 self service gedachte heb ik een serviceportaal opgezet om het aanvraagproces te vergemakkelijken. 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.

**Mei 2012 – apr 2013: Sabbatical**

**Dec 2011 – apr 2012: Interim Teamleider Oracle Competence Center - C1000**

- Verantwoordelijk voor het nazorg van projectopleveringen (STORE 2B Finance)
- Opstellen van verschillende voortgangs- en MT rapportages
- Het valideren van de opleveringen t.o.v. het ontwerp
- Deelnemen aan projectmeeting
- Wekelijkse conference call met Oracle nav defects en errors

Met de verkoop van C1000 aan Jumbo Supermarkten is het project STORE stopgezet. Hierdoor is het niet mogelijk om aan te geven wat het eindresultaat is geweest van het project.

**Mei 2011 – dec 2011: Interim Teamleider Functioneel beheer afdeling C1000**

Tijdens deze opdracht heb ik leiding gegeven aan 6 Functioneel 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)
- Kennisverbreding binnen het team
- Procesverbeteringen en optimalisatie

**Apr 2011 – Sep 2011: Interim Projectmanager Implementatie Readsoft - Thales**

**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.

**Jul 2009 – nov 2010: Interim Team Manager Applicatie Support - Gemeente Den Haag**

Tijdens deze opdracht heb ik leiding gegeven aan 8 Functioneel 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

**Feb 2008 – apr 2009: Interim Oracle Business Consultant - Schuitema N.V. Amersfoort**

**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).

**Jun 2006 – dec 2007: Team manager Credit & Collections Front office – Telfort**

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)

**Mei 2002 – jun 2006: Team manager Operational Procurement, Telfort, Amsterdam**

Tijdens deze functie heb ik leiding gegeven 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 compliment zijn voor de inkoopprocessen.

**Sep 1997 – apr 2002: (Junior) Manager Project Control Office, Telfort, Amsterdam**

**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

## OPLEIDINGEN & TRAININGEN

### Tijdvak

### Opleiding

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

### Trainingen

2016	PRINCE2 Foundation	tijdsduur 2 dagen
2006	ITIL Foundation	tijdsduur 1 dag
2004	Intro Projectmanagement	tijdsduur 3 dagen
2004	People management	tijdsduur 9 dagen
2004	Effectiviteitstraining	tijdsduur 4 dagen
2003	Open onderhandelen	tijdsduur 3 dagen
2003	Onderhandelen in het Engels	tijdsduur 2 dagen
1999	BHV (Bedrijfshulpverlening)	tijdsduur doorlopend
1997	AOV (Alg. Ondernemingsvaardigheden)	tijdsduur 6 maanden

## TALENKENNIS

### Spreekvaardigheid

### Schrijfvaardigheid

Nederlands	goed	goed
Engels	goed	goed
Turks	goed	goed
Duits	redelijk	matig

## INTERESSES & AANVULLENDE INFORMATIE

Hobby's: zwemmen, darten, tafeltennis, voetbal, muziek en reizen

### Vrijwilligerswerk

Trainer / coach E/F pupillen	FC Purmerend	2015 – 2017
Trainer / coach JO12	FC Purmerend	2017 - heden

Ik ben in het bezit van een rijbewijs B.