

PROFIELSCHETS

ALGEMENE GEGEVENS

Naam : Suzanne Franken
Woonplaats : Amsterdam
Geboortedatum : 29-01-1974
Inzetbaar als : business analist, trainer en tekstschrijver

PROFIEL

Zeer ervaren analist; in staat om van een willekeurig domein functionele specificaties op te stellen waarbij ik me complexe materie snel eigen maak. Goede vertaler van business naar IT en andersom, op diverse niveaus en vakgebieden. Ik werk bijzonder zorgvuldig en houd het praktische projectresultaat goed in het oog. Ik voel me snel betrokken en heb een gezond kritische instelling. Ik heb een proactieve houding, neem vaak het initiatief, maar verlies belangen van anderen niet uit het oog. In februari 2004 ben ik gecertificeerd als (Capgemini) Software Engineer Level 2. Van juni 2004 tot oktober 2005 heb ik op Corfu gewerkt als flottieljezeilvakantiebegeleider. Sindsdien werk ik op freelance-basis als business-analist, privacy-expert, trainer en tekstschrijver.

OPLEIDINGEN

Vooropleidingen

Na mijn VWO-B diploma te hebben behaald, heb ik van 1992 tot 1996 psychologie gestudeerd aan de Universiteit te Utrecht met als afstudeerrichting cognitieve ergonomie. Deze discipline houdt zich bezig met het gebruiksgemak van producten en diensten. Tevens heb ik in 1996 en 1997 Cognitieve Kunstmatige Intelligentie gestudeerd en het propedeutisch examen cum laude afgelegd. Deze studie combineert vakken van de faculteiten informatica, wijsbegeerte, letteren en sociale wetenschappen. Tot slot heb ik een gedeeltelijk propedeutisch curriculum Italiaans afgelegd.

Automatiseringsopleidingen

BiSL training functioneel beheer (incl. Exin-certificaat, 2007)
Object Oriented Analysis (2003)
RUP Requirements (2003)
Administratieve organisatie en systeemontwikkeling (2003)
RUP Business Modelling (2003)
Informatie Analyse (2002)
Probleemanalyse / Veranderingsanalyse (2002)
Projectleiding 1 (2001)
AionDS 7.0 (1999)
(LAD) Gegevensmodellering (1999)
Logisch programmeren (Prolog) (1997)
OO programmeren (Java) (1997)
Basisvaardigheden Kennistechnologie Bolesian (1997)

Overige opleidingen

Art of Living, diverse cursussen (van 2011 tot 2013)
Socratische gespreksmethode (2011)
Workshop energiemangement (2010)
Mentortraining School 's cool (2009)
Cursus Wet Politiegegevens (2009)
Cursus Speed Learning: Mindmappen en snelleestechneken (Mark Tigchelaar) (2009)
Verandermanagement; eendaags seminar door Ben Tiggelaar (2008)
Copywriting & tekstschrijven, Hogeschool Utrecht (2006)
Nieuwe spelling, INFO Training (2007)
Workshops faciliteren (2003)
Persoonlijke effectiviteit/ Reed (2003)
PDS Personal Development Seminar (ontwikkeling persoonlijke vaardigheden) (2000)
Cursus Adviesvaardigheden (aangaan en onderhouden van relatienetwerken) (2000)
Cursus Effectief Tijdbehoor (time management cursus) (1999)

KENNISOVERZICHT

METHODEN

RUP Rational Unified Process;
OOA Object Oriented Analysis;
LAD Linear Application Development;
SDF System Development Framework;
SKE Structured Knowledge Engineering.

TECHNIEKEN

OMT Object Modelling Technique;
ERD Entity Relationship diagram;
DFD Data Flow Diagram;
Business Process Design, diverse schematechnieken.

TOOLS

Prezi (voor het maken van interactieve, speelse presentaties, trainingen en workshops)
Mindmanager (voor het grafisch weergeven van aantekeningen en andersoortige informatie)
Visio (voor onder andere gegevensmodellering en business-analyse);

OVERIGE VAARDIGHEDEN

Wpg (Wet politiegegevens) en aanverwante privacywet- en regelgeving (Wbp, Wjsg, BIG)
BiSL (Business Information Services Library: procesmodel dat een brug slaat tussen ICT en bedrijfsprocessen) en de relatie met ASL (Application Services Library) en ITIL;
UML Unified Modelling Language;
AO Administratieve Organisatie, Process Management;
APS (Advanced Planning Systems);
Case Based Reasoning (CBR);
Expertsystemen;
Kennisonwikkeling en kennisanalyse;
Requirements Analysis;
User Interface/Interaction;
Functionele- integratie- en gebruikersacceptatietesten.

PUBLICATIES

Een actueel overzicht van mijn publicaties is te vinden op sfranken.nl.

ERVARINGSOVERZICHT

Periode: : juli 2012 – juli 2013
Functie: : Business analist en trainer
Bedrijf : Politie Amsterdam Amstelland
Werkzaamheden : Verbeteren van de borging van de Wet politiegegevens in de werkprocessen. Dit was een vergelijkbare opdracht als die ik uitgevoerd heb bij de politie Noord-en Oost Gelderland.

Periode: : september 2011 – juli 2012
Functie: : Business analist en trainer
Bedrijf : Politie Noord- en Oost Gelderland
Werkzaamheden : Verbeteren van de borging van de Wet politiegegevens in de werkprocessen. Ik heb diverse workshops gegeven, met name op managementniveau zodat zowel tactisch als strategische leidinggevendenden beter weten waar de wet over gaat en zij (beleids)beslissingen nemen die in lijn zijn met de wet. Daarnaast heb ik diverse procedures en werkinstructies ontwikkeld en getoetst bij een korpsbrede toetsgroep.

Periode: : maart 2011 – oktober 2011
Functie: : Business analist
Bedrijf : Regiopolitie Amsterdam Amstelland
Werkzaamheden : Adviseren over en analyseren van de inrichting van de gegevenshuishouding van de Top600. Dit samenwerkingsverband van gemeente, OM, politie en andere veiligheidspartners voert interventies uit om de top 600-veelplegers aan te pakken. Ik heb de procesbeschrijving gemaakt waarbij de privacyaspecten (Wet politiegegevens) leidend waren.

Periode: : voorjaar 2010 – heden
Functie: : Trainer
Bedrijf : Sytura (diverse politiekorpsen)
Werkzaamheden : Wpg-(Wet Politiegegevens) cursus ontwikkelen en verzorgen voor verschillende doelgroepen: lijnchefs, buurtregisseurs, functioneel beheer en informatiemanagement en 'bevoegd functionarissen'.

Periode: : voorjaar 2010 – heden
Functie: : Tekstschrijver en copywriter
Bedrijf : o.a. LibRT, ING, Keijer en Rademakers, Brown Paper Company en AddComm
Werkzaamheden : Houden van interviews en schrijven van webteksten, direct mailings en columns. Coauteur van 'Sales, 50% meer omzet in 90 dagen', uitgegeven door Business Contact.

Periode: : januari 2009 – maart 2011
Functie: : Procesanalist en veranderbegeleider
Bedrijf : Regiopolitie Amsterdam Amstelland
Methode & Technieken : Prince2, BiSL
Werkzaamheden : In kaart brengen van de consequenties van de Wet Politiegegevens (Wpg) voor ICT en werkprocessen. Ik heb de diverse korpsonderdelen begeleid bij de veranderingen die moeten plaatsvinden om uiteindelijk te werken conform de Wpg. De Wpg is een tegenhanger van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (maar dan voor het politiedomein) en bepaalt onder andere voor welk doel gegevens vastgelegd, bewerkt en bewaard mogen worden.

Periode: : januari 2007 – december 2008
Functie: : Adviseur functioneel beheer, trainer en verandermanager
Bedrijf : Voorziening tot samenwerking Politie Nederland (vtsPN)

Methode & technieken : BiSL
Werkzaamheden : Vanuit een landelijke politieorganisatie (vtsPN) ondersteun ik een aantal regionale korpsen bij het professionaliseren van hun functioneelbeheerprocessen. Ik adviseer bij het in kaart brengen en formuleren van de informatievoorzieningsbehoeften, bij het (bovenregionaal) inrichten van beheerprocessen, verzorg trainingen op het gebied van functioneel beheer en organiseer een toolkit en een landelijke praktijkdag om ervaringen uit te kunnen wisselen en het werk beter uit te kunnen voeren.

Periode : najaar 2006 – najaar 2009
Functie : Tekstschrijver en copywriter
Bedrijf : o.a. Capgemini Outsourcing, Turner, WSI Webexperts, Vrouw.nl, vtsPN, Castanea Bedrijfsmakelaars

Methode & technieken : Schrijven voor het web, informatief schrijven, copywriting
Werkzaamheden : Voor diverse opdrachtgevers teksten geschreven, zowel voor internet en extranet als voor boekjes, folders, direct (e)-mailings en bedrijfsbladen. Zowel voor commerciële als informatieve doeleinden.

Periode : juli 2006 – april 2007
Functie : Informatie- en kennisanalist, procesadviseur
Bedrijf : Concern Informatiemanagement Politie (CIP)
Methode & technieken : Workshops, requirementsanalyse, Use Cases
Werkzaamheden : Het ministerie maakt met de politie jaarlijks afspraken over te realiseren doelstellingen. Deze afspraken (de prestatie-indicatoren) worden gemaakt ten aanzien van verschillende domeinen. Voor de vreemdelingenpolitie bestaan er afspraken over de aantallen uit te voeren identiteitsonderzoeken en de aantallen object-en persoonsgerichte controles. Ik heb de consequenties in kaart gebracht voor de informatievoorziening. In workshopverband heb ik specificaties opgesteld zodat de indicatoren geautomatiseerd afgeleid kunnen worden en er landelijk op dezelfde wijze geteld wordt. Na realisatie en testakkoord vanuit de gebruikersorganisatie heb ik landelijke gebruikersdagen georganiseerd, zowel inhoudelijk als organisatorisch.

Periode : december 2005 – juli 2006
Functie : Informatieanalist / functioneel ontwerper
Bedrijf : Achmea
Methode & technieken : RUP, Use Cases, workshops, requirementsanalyse
Werkzaamheden : Ik heb een analyse uitgevoerd voor een offertesysteem. Hierin dienen zowel producten van de business unit Particulieren als van Pensioenen gevoerd te worden. Tijdens de analyse heb ik vooronderzoeken van beide BU's geconsolideerd en in workshops met verschillende typen gebruikers de gewenste functionaliteit geanalyseerd. Vervolgens heb ik use cases opgesteld voor de verschillende gebruikerstaken.

Ten tweede heb ik een ontwerp gemaakt voor een webapplicatie voor berekeningen en administratie van de levensloopregeling. In workshops heb ik met behulp van storyboards (prototypes gemaakt in PowerPoint) de gewenste functionaliteit in kaart gebracht en getest bij de business unit. Tot slot heb ik dit webontwerp uitgewerkt voor wat betreft (functionele) koppelingen met diverse backofficesystemen.

Periode : januari – februari 2004
Functie : Business Process Analyst / informatieanalist
Bedrijf : TUI Nederland
Methode & technieken : RUP, Use Cases
Werkzaamheden : Aangezien de (informatie)behoeften van de medewerkers in het proces Touroperating niet meer aansloten bij de functionaliteit van de applicaties, is

er een nieuw Contracten- en Calculatiesysteem ontwikkeld. Ik heb voor de betreffende processen samen met de eindgebruikers use cases opgesteld. Er moeten contracten kunnen worden opgesteld voor verschillende merken van TUI met aanbieders van (vliegtuig)stoelen, bedden, hotels, vakantiehuisjes et cetera. En na afloop moet gecalculeerd worden wat TUI verschuldigd is en op welke wijze er dient te worden afgerekend.

Periode : april – augustus 2003
Functie : Functioneel ontwerper en informatieanalist
Bedrijf : Univé Zorg
Methode & technieken : RUP requirements
Werkzaamheden : De AWBZ (algemene wet bijzondere ziektekosten) kent een PGB- (persoonsgebonden budget) regeling die stelt dat cliënten op grond van de functies die zij ontberen een bedrag toegekend krijgen. Met dit budget kunnen zij zelf zorg inkopen. Ik heb een requirementsanalyse uitgevoerd en het FO geschreven. Belangrijke functionaliteiten zijn: berekenen budget, bepalen hoogte eigen bijdrage en administreren cliëntverantwoordingen. Realisatie (in Visual Basic) vond plaats parallel aan het opstellen van de functionele specificaties, hetgeen een goede afstemming tussen mij en het bouwteam vereiste. De applicatie is tijdig gereed gekomen.

Om in zorgvragen in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) te kunnen bemiddelen, bestond eveneens behoefte aan geautomatiseerde ondersteuning. Uit mijn definitiestudie bleek dat een maatwerkapplicatie niet de enige mogelijkheid was. Indicaties moeten kunnen worden vastgelegd, er moeten wachtlijsten kunnen worden opgesteld en achteraf moeten diverse overzichten kunnen worden opgesteld. Door de opdrachtgever werd aangestuurd op een zo goedkoop mogelijke oplossing. Uiteindelijk heeft hij gekozen voor een spreadsheet om de administratie uit te gaan voeren. Ik heb hiertoe een werkprocessenbeschrijving gemaakt met per onderdeel de functionaliteit die met Excel kan worden gerealiseerd. Vervolgens is in de gebruikersorganisatie de spreadsheet in gebruik genomen en worden de primaire bedrijfsprocessen voortaan hiermee ondersteund.

Periode : mei – oktober 2001
Functie : Kennisanalist / functioneel ontwerper
Bedrijf : Lisv, Landelijk Instituut Sociale Verzekeringen (voorloper UWV)
Methode & technieken : flow diagram, ERD
Werkzaamheden : De SV-wijzer is een cd-rom met antwoorden voor iedereen die vragen heeft over sociale verzekeringen. Ik heb verschillende wetten (ZW, WW, WAO, Wajong, Waz) geanalyseerd en een functionele architectuur/wizard ontworpen waarin de betreffende kennis visueel werd weergegeven. De functionele beschrijving is door een externe partij geautomatiseerd. Hetzelfde geldt voor de specificaties voor de rekenmodules. Hiermee kan een cliënt snel berekenen waar hij voor in aanmerking komt.

Periode : maart – augustus 2001
Functie : Informatieanalist/ functioneel ontwerper
Bedrijf : Lisv, Landelijk Instituut Sociale Verzekeringen (voorloper UWV)
Methode & technieken : LAD, SDF, ERD, ITIL
Werkzaamheden : Loketaanhuis, een project van het Lisv in samenwerking met Arbeidsvoorziening, de gemeente Delft en het GAK, is een website waar uitkeringsgerechtigden online werkbriefjes kunnen invullen. Op grond van oude functionele beschrijvingen heb ik een consistent en compleet FO in elkaar gezet. Ook heb ik de informatieanalyse en het FO voor nieuwe functionaliteiten in het systeem uitgevoerd. Realisatie was ondergebracht bij LogicaCMG, waar ik op afstand mee afstemde.

Periode : oktober 1999 april 2001
Functie : Informatieanalist/ functioneel ontwerper/ kennisanalist
Bedrijf : Lisv, Landelijk Instituut Sociale Verzekeringen (voorloper UWV)
Methode & technieken : Use Cases, SDF, OMT, OOA, workshops
Werkzaamheden : In het kader van het bevorderen van de doelmatigheid en rechtmatigheid van het uitvoeren van de socialezekerheidswetgeving, is door het Lisv het KenTechprogramma uitgevoerd. In dit programma zijn voor verschillende wetten kennissystemen ontwikkeld ten gunste van de uitvoeringsinstellingen. Tevens is een aantal generieke applicaties ontwikkeld. Ik heb het domein 'Recht en Duur Ziektewet' en 'Geldend maken recht WW' geanalyseerd, een logisch testontwerp en fysieke testgevallen gemaakt en de daadwerkelijke test uitgevoerd. Vervolgens heb ik een risico-en requirementsanalyse uitgevoerd met betrekking tot de simulatieomgeving. De simulatieomgeving heeft tot doel de gevolgen van wetwijzigingen op de uitvoering na te bootsen.

Periode : september 1998 – oktober 1999
Functie : Informatieanalist/ functioneel ontwerper
Bedrijf : AZL, Assurantiegroep Zuid Limburg
Methode & technieken : LAD, ERD, DFD
Werkzaamheden : Ten behoeve van de conversie van INTHIS (International Health Insurance System) heb ik het FO geschreven voor de processen polisbeheer en declaratieverwerking. Daarbij heb ik rekening gehouden met de functionaliteit van twee andere administratiesystemen. Vervolgens heb ik me beziggehouden met wijzigingen ten opzichte van INTHIS. Ik heb een ontwerp gemaakt voor de financiële administratie waarbij de nadruk lag op de interface met Exact (financieel administratiesysteem). Ook heb ik een ontwerp gemaakt ten behoeve van de interface met een Clearing House dat zorg draagt voor de centrale verwerking van farmaceutische declaraties in Nederland. Tot slot heb ik ondersteuning verleend aan de ontwikkelaars met betrekking tot de realisatie, ik heb de systeem(integratie)test uitgevoerd, opleidingsmateriaal verzorgd en de gebruikers opgeleid.

Nadat ik het acceptatietesttraject heb gecoördineerd, heb ik functionele overdracht gerealiseerd richting eindgebruikers en functioneel beheerders. Vervolgens is het systeem naar volle tevredenheid in gebruik genomen.

Periode : december 1997 – augustus 1998
Functie : kennisanalist
Bedrijf : Amev Interloyd
Werkzaamheden : Ondersteuning geboden bij de kennisanalyse die Amev Interloyd heeft uitgevoerd ten behoeve van het Horeca Acceptatie Systeem. Dit systeem is door Bolesian ontwikkeld in samenwerking met Oracle en er is hierbij gebruik gemaakt van een kenniseditor voor de representatie van dat deel van de kennis dat aan verandering onderhevig is

Periode : mei – augustus 1998
Functie : testontwikkelaar/ analist en tester
Bedrijf : Ministerie van LNV
Werkzaamheden : Het ministerie van LNV beheert regelingen voor subsidies die snel wijzigen en steeds op korte termijn in productie moeten worden genomen. Hiertoe heeft Bolesian het Edit-Run concept ontwikkeld waar regelingen in een framework kunnen worden ingevoerd en zo door de uitvoerende afdeling zelf kunnen worden aangemaakt en gewijzigd. De regelingen kunnen vervolgens, zonder tussenkomst van automatiseringsdeskundigen, direct in gebruik worden genomen. Ik heb een testregeling ontwikkeld waarmee alle functionaliteiten getest kunnen worden. Vervolgens heb ik de oplevering daadwerkelijk getest met deze regeling.