

Drs. Johanna Antonia Josephina Ubachs

Geboortedatum 6 oktober 1965  
Woonplaats Diemen  
Bereikbaar 06 26506662  
[J.Ubachs@chello.nl](mailto:J.Ubachs@chello.nl)

## **BUSINESS CONSULTANT**

Een klant is tevreden als hij tijdig ontvangt wat is afgesproken en het product ontvangt met de juiste kwaliteit voor die prijs. Ik voeg waarde toe aan uw bedrijf bij het leveren van de juiste kwaliteit binnen de gemaakte afspraken. De klant kan intern zijn of extern. Ik vertaal voor u nieuwe regelgeving, producten of productaanpassingen naar offertes, overeenkomsten en specificaties voor de operatie. Ik ontwerp, beschrijf, optimaliseer en implementeer nieuwe of verbeterde bedrijfsprocessen en specificer o.a. gebruikerswensen, bestuurlijke informatie of bedrijfsarchitectuur voor ICT/BPM/informatiestroom. Ik implementeer de vernieuwde/nieuwe werkzaamheden op de werkvloer en train medewerkers op competenties en nieuwe vaardigheden.

Ik beschik over de ervaring en kennis voor diverse rollen in projecten zoals daar zijn; architect, projectleider, procesontwerper, business analist, functioneel ontwerper, implementatiemanager en teammanager. Ik heb ervaring in methodieken als ITIL, RUP, UML, PRINCE 2, LeanSixSigma (green belt).

## **WERKERVARING**

### **Febr 2010– juni 2010, (0,4 fte) / senior business consultant**

Opdrachtgever: LeasePlan Corp

Het ontwerpen van een methodologie voor het automatiseren van processen. (workflow automation). LeasePlan wil zijn landenorganisaties gaan faciliteren bij het automatiseren van de processen. Daarvoor hebben ze een ICT architectuur ontworpen en een preferred supplier voor de BPM suite geselecteerd (Metastorm). Als architect ontwerp ik een methodologie waarmee projecten voor procesautomatisering succesvol kunnen worden uitgevoerd. Basis is de bedrijfsfilosofie van LeasePlan, de Prince 2 methode, de RUP methode en de STAR methodiek van Metastorm.

### **dec 2009– mei 2010, (0,6 fte) / business consultant**

Opdrachtgever: stichting zorg en dementie

Inrichten doorstart van de stichting zorg en dementie na een verandering in het management. Lopende opdrachten beheren, de administratie opnieuw inrichten, klant- en opdrachtbeheer inrichten, een Europese aanbesteding uitgevoerd voor het subsidieprogramma "in voor zorg" en het product "de Werkvloer Centraal" verder geprofessionaliseerd. Bestuurder en directeur is Mr. Dr. Anne-Mei The (schrijfster van o.a. "in de wachtkamer van de dood" en "verlossers naast god").

### **sept 2009– juni 2010 / trainer**

Opdrachtgever: AdFemini

Empowerment training in vier avonden voor de leden van het bestuur van de stichting Arabische vrouwen "Narcis" te Leiden.

Invoering Prince 2 methodiek bij het Nederlands Architectuurinstituut (NAI). 2\* 4-daagse training aan de projectleiders, 1 daagse opleiding aan de medewerkers en 1 daagse aan de leden van het Managementteam. Een nieuwe governance van de projecten ontworpen en de implementatie verzorgd.

Workshop organisatieopstellingen

Workshop effectief leiding geven t.b.v. Vena, vrouwen netwerk ErasmusMC

Ontwikkeling trainingsaanbod voor profit en non profit marktpartijen

### In eigen beheer / trainer

Workshops organisatie opstellingen, focustrainingen, Whole Body Focusing, basis communicatievaardigheden. Via eigen website [www.ingesprekmetjezelf.nl](http://www.ingesprekmetjezelf.nl)

**januari 2009 – april 2009 (32 u.p.w.) / projectleider**

De opdrachtgever: Belastingdienst / Centrum voor Proces en Productontwikkeling /

Project centrale Business Intelligence voorziening

De situatie: Na het ontwerp van de procesarchitectuur en het opstellen van de specificaties voor de Business Intelligence bedrijfsprocessen en de organisatie-inrichting zijn we in projectvorm gestart met de implementatie van de procesontwerpen.

De taak: Als **projectleider** leidde ik het implementatieteam voor een viertal BI cases waarin samen met de klant het gewenste product is ontworpen en geproduceerd. Het team werkt volgens de nieuw gedefinieerde procesgang als try-out en ter toetsing

De rol/uitgevoerde activiteiten: Als procesontwerper en deelprojectleider was ik verantwoordelijk voor het correct en tijdig uitvoeren van de vier cases aan de hand van de nieuwe procesgang. Ik gaf leiding aan het virtuele team waar medewerkers uit de lijn tijdelijk voor waren vrijgemaakt. Naar aanleiding van de praktijkervaring paste ik de procesontwerpen aan. Rapportage, planning en goedkeuring vielen onder mijn verantwoordelijkheid.

Het bereikte resultaat: Een implementatieteam geformeerd met bijbehorend budget en daadwerkelijke beschikbaarheid van de mensen. Een eerste doorlopen case tot en met het opstellen van de productspecificaties.

Methodieken: Prince 2 voor projectleiding.

Voor referenties kunt u contact opnemen met de heer Rik Schut, senior medewerker procesinrichting bij Belastingdienst Concern Administratie (B/CA) zijn telefoonnummer is: 06 51424122

**21 januari 2008 –december 2008 (32 u.p.w.) / procesarchitect**

De opdrachtgever: Belastingdienst / Centrum voor Proces en Productontwikkeling /

Programma Business Intelligence

De situatie: In het najaar van 2007 is bij de BD een programma Business Intelligence opgezet dat in 2008, in een omgeving waarin voortdurend de scope van het programma ter discussie stond en de samenstelling van het spelersveld diverse malen veranderde, een Business Case, een BI architectuur (=globaal ontwerp) en een definitiestudie voor de centrale BI voorziening heeft opgeleverd.

De taak: Als **procesarchitect** maakte ik deel uit van het architectuurteam van het programma. Het team had als opdracht het ontwerpen, schrijven en afstemmen van de architectuur van de arenbedrijfsbrede BI functie vanuit de aanbodzijde. De procesarchitectuur en het organisatiemodel vielen onder mijn primaire verantwoordelijkheid.

De rol/uitgevoerde activiteiten: Als procesarchitect heb ik de opzet en eerste versies van het globaal ontwerp BI samen met de business architect opgesteld. Na de zomer heb ik in het verlengde van het globaal ontwerp de definitiestudie centrale BI voorziening geschreven en laten reviewen. Onderdeel van een definitiestudie zijn bij de BD de ontwerpen voor de veranderde bedrijfsprocessen en de impact op de organisatie. Vanwege de bestuurlijke onrust in de top van het programma heb ik bottom-up gewerkt vanuit en samen met de uitvoerende afdelingen waardoor een zekere baseline is ontstaan die de implementatie vergemakkelijkt.

Het bereikte resultaat: Per 1 november een globaal ontwerp Business Intelligence v1.0 voor de Belastingdienst en eind december een 1.0 versie van de definitiestudie basisvoorziening BI inclusief een procesontwerp, ontwerp kader, KPI's, randvoorwaarden en een eerste versie van het organisatiemodel ter besluitvorming.

Methodieken: BIZZL voor het functioneel beheer / RUP als basis voor de ontwikkelmethodiek / T-MAP next als testmethodiek / BIZZdesigner is de tool van de BD voor procesontwerp / HOO ontwikkelmethodiek van de BD.

**juli 2006 – december 2007 (32 u.p.w.) / Deelaspectleider**

De opdrachtgever: UWV / Divisie AG / PPS / Project AG brede uitrol U-SMF systeemcomplex

De situatie: Het U-SMF systeemcomplex ondersteunt de AG front office claim landelijk bij de uitvoering van haar claimbeoordelingen. Dit systeemcomplex werd begin 2006 slechts door 20% van de medewerkers front office Claim gebruikt. Het project AG Brede uitrol heeft tot taak gehad de gebruikerstevredenheid over het systeemcomplex te verhogen en het gebruik landelijk te verhogen tot 95% middels een hernieuwde landelijke uitrol.

De taak: Binnen het deelproject BO/SO (business ontwerp en systeemontwikkeling) verantwoordelijk voor het verhogen van de tevredenheid van de gebruikers over de gebruikersinterface van het workflowsysteem FLOWer en voor het verbeteren van de procesgang middels het standaardiseren van de processen in afstemming met de gebruikers. Daarnaast het business ontwerp geschreven.

De rol/uitgevoerde activiteiten: Als **deelaspectleider** van de procesontwerpers stuurde ik gemiddeld 4 fte aan. Ik vertegenwoordigde het team BO/SO in het gebruikersoverleg van de procesbegeleiders en

teamondersteuners. Releasecoördinatie voor het onderdeel procesontwerp hoorde tot mijn taken en ik heb het business ontwerp voor het U-SMF systeemcomplex geschreven.

Daarnaast heeft het team procesontwerpers tevens het functioneel ontwerp voor FLOWer gemaakt, inclusief de gegevensinterface met de rapportagetool (OSI) wegens het ontbreken van de invulling van de functie functioneel ontwerper voor FLOWer.

Het bereikte resultaat: Voor 90% geoptimaliseerde en gestandaardiseerde procesgang voor de diensten die door de AG Front Office worden uitgevoerd. Een sterk vereenvoudigde en gestandaardiseerde gebruikersinterface voor de workflow. Een gerealiseerd procesontwerp voor de kernfunctie SMZ waarmee de pilot voor WIA 2008 met systeemondersteuning kan worden uitgevoerd. De oplevering van functionele procesontwerp documentatie die voldoende uitgewerkte specificaties bevatten waar de provider mee kan bouwen en waar de testscripts op geschreven kunnen worden. Een tijdig en binnen budget uitgevoerd project dat zijn doelstellingen heeft gehaald.

Methodieken: iteratieve werkwijze bij releasemanagement / FLOWER workflowsysteem / eigen combinatie van functioneel ontwerp en procesontwerp vanwege ontbreken functionele ontwerpcapaciteit voor workflowsysteem.

### **januari 2005 – juli 2006 (32 u.p.w.) / intern projectleider**

Belastingdienst / Centrum voor Product en Procesontwerp

De opdrachtgever: strategisch project Toeslagen

De situatie: De Belastingdienst ging in opdracht van de overheid Toeslagen uitkeren vanaf 2004. Het betrof de toeslagen Kinderopvang, Huur en Zorg. Om dit te kunnen verwezenlijken was een project opgericht dat zorg moet dragen voor de voorbereiding, bouw en succesvolle uitvoering van deze nieuwe dienst.

De taak: Binnen het strategisch project Toeslagen voor de huur/zorg als kwaliteitsadviseur verantwoordelijk voor een effectieve toepassing van de Belastingdienst brede ontwikkelmethodiek, zodanig dat het project efficiënt haar doelstellingen kon realiseren

De rol/uitgevoerde activiteiten: Coördineren en redigeren van de Definitiestudies Toeslagen huur/zorg. Consolideren BMG (gegevens interface) Toeslagen Huur/Zorg. Planning en aansturing B/CPP ontwikkelteam in afgeleide opdracht van projectmanagers.

Het bereikte resultaat: Het tijdig uitbetalen van 6 miljoen huur/zorg Toeslagen in december 2005. En binnen het team; tijdig opgeleverde definitiestudies voor plateau 1, 2 en 3. Een geconsolideerde BMG voor Toeslagen.

## **VAN JUNI 1998 TOT EN MET 2004 WERKZAAM BIJ TELFORT BV**

### **juni 2003 - dec 2004 Senior Business Process Manager**

Telfort BV / Information Systems & Programmes / Design Office

In deze huidige functie opereerde ik op het gemeenschappelijke werkveld van Information Technology, Networks & Systems en Process Management. Nu echter niet aan de kant van de implementatie maar vanuit de voorkant, de ontwerp fase en impact analyse van de architectuuronderdelen BPM, IT en Netwerk. Binnen de afdeling verantwoordelijk voor de verankering van BPM binnen IT en de vertaling en verbinding tussen IT en BPM.

In termen van richten, inrichten en verrichten van Business Process Management zou ik deze functie classificeren als het inrichten en waar mogelijk richten van proces- en systeem architectuur.

### **maart 2001 – juni 2003 Senior Business Engineer**

Telfort BV / Programme Management / Process & Quality

Overstap gemaakt van de vaste telefonie naar de mobiele telefonie. Keuze gemaakt op basis van een inschatting van de ontwikkelingsmogelijkheden van zowel de markt als de functie. Binnen Telfort werd procesmanagement verder losgekoppeld van IT en als zelfstandig werktelein ingevuld. Door vele management- en organisatie veranderingen heb ik een bijdrage kunnen leveren aan ontwikkeling van competenties van de afdeling en coaching van medewerkers. In 2002 tweemaal onderscheiden met een bonus voor bijzondere prestaties, eenmaal voor het waarnemen van de functie van afdelingsmanager gedurende 5 maanden en eenmaal vanwege meewerken aan de introductie van de nieuwe productformule voor de postpaid consumer markt. Vanaf eind 2002 functie steeds meer ingevuld met strategische consultancy van BPM (richten). Output: Design en re-use van bedrijfsprocessen voor alle Data producten voor de zakelijke markt (GPRS). Process Champion voor de processen Bid & Sales Business, Fault Handling en Network Management. Impactanalyses van alle nieuwe initiatieven en verbetertrajecten binnen de Project Life Cycle van Telfort.

**maart 2000 – maart 2001 Senior Workflow Manager**

Telfort BV / Customer Operations Business / Service Development

In deze fase richtte Telfort het procesmanagement en workflowmanagement in als zelfstandig werkgebied met een sterke koppeling naar Information Technology. Als workflowmanager was ik verantwoordelijk voor de introductie van nieuwe producten binnen customer operations. Uitvoering vond plaats in de vorm van projecten. Inhoudelijk schoof de output meer in de richting van het ontwerpen van end-to-end processen, het aanpassen en zonnodig ontwerpen van systemen, de informatiestroom analyseren en de operationele afdelingen trainen, zowel in de vorm van directe trainingen als in de vorm van Train-de-trainer cursussen. Gelanceerde producten: mobiele telefoons voor de groot zakelijke markt (TBN), GPRS Remote Access Service, de introductie van Clarify als workflowsysteem. De functie evolueerde in de richting van het inrichten van BPM, echter nog steeds product gedreven. Telfort beschikte nog niet over een bedrijfsarchitectuur.

**juni 1998 – maart 2000 Senior Service Introduction Manager**

Telfort BV (nu BT Ignite) / Customer Operations / Service Development

De functie combineerde projectmanagement, procesontwerp en proces implementatie voor alle nieuwe services/producten van Telfort binnen de organisatie-eenheid customer operations. Bij succesvolle introductie was customer operations in staat het nieuwe product/service te leveren aan de klant. Mijn output bestond uit functionele specificaties, procesbeschrijvingen, werkinstructies en een sterke nadruk op product en proces trainingen, zowel direct aan afdelingen als in de vorm van train de trainer. Gelanceerde producten: Quality of Service, Telfort International Lease Lines, Telfort Dark Fibre en Colocation.

**OVERIGE WERKERVARING**

aug. 1996 - mei 1998 Hoofd Abonnementen Services, NS Reizigers

lid coreteam vernieuwing voordeelurenkaart

leiding geven aan en budgetverantwoordelijk voor de afdeling Abonnementen Services (30 fte)

eigenaar van en beheer over het geautomatiseerde systeem

verantwoordelijk voor de tijdige en juiste productie van de vernieuwde voordeelurenkaart

febr. 1995 - aug. 1996 Stafmedewerker Marketing Services NS Reizigers

projectleider marktonderzoek naar de performance van de treintaxi

coauteur marketingplan 1996 voor NS Reizigers

secretaris van diverse gremia op commercieel gebied en instemmingorganen.

apr. 1994 - febr. 1995 Freelance onderzoeker

kwalitatief marktonderzoek uitgevoerd in Amsterdam Zuidoost voor METZ, een Surinaamse reisorganisatie

via een uitzendbureau gewerkt voor de Hogeschool Holland als secretaris van de ondernemingsraad

aug. 1990 - apr. 1994 Projectmanager bij marktonderzoeksbureau MarketResponse BV

acquisitie, coördinatie en rapportage van marktonderzoeken voor diverse klanten in de dienstensector, met name voor banken en verzekeringsmaatschappijen

**OPLEIDING**

voorj. 1990 Postdoctorale Leergang Buitenlandse Betrekkingen

het Nederlandse Instituut voor Internationale Betrekkingen 'Clingendael'

1985 - 1990 **Propedeuse en doctoraal sociologie**, specialisatie internationale betrekkingen

Katholieke Universiteit Brabant

1985 - 1988 Hoofdvak dwarsfluit

Brabants Conservatorium voor muziek en dans

1984 - 1985 Hoofdvak directie harmonie/fanfane, vooropleiding dwarsfluit

Maastrichts Conservatorium

1978 - 1985 **Gymnasium B**

Bisschoppelijk college Schondeln Roermond

**CURSUSSEN**

2008 six sigma green belt / 2006 Basiscursus Prince 2 / 2005 opleiding organisatie opstellingen Bert Hellinger Instituut / 1991 - 1992 Nima A (Stichting Reclame en Marketing)