

# Curriculum Vitae

## Harald Heukers

### Persoonlijke gegevens

<b>Titulatuur</b>	Drs. / MSc. (Master of Science)
<b>Naam</b>	Harald Heukers
<b>Voorletters</b>	H.
<b>Geboortedatum</b>	2 april 1980
<b>Geboorteplaats</b>	Emmen
<b>Woonplaats</b>	DEN BOSCH
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:harald@heukers.nl">harald@heukers.nl</a>
<b>Rijbewijs</b>	Ja
<b>Typediploma</b>	Ja

### Opleidingen

<b>Periode</b>	<b>Opleiding</b>	<b>Specialisatie</b>
2004 – 2006	Master, Universiteit van Amsterdam	Informatiekunde
2000 – 2004	HBO, Instituut voor Information Engineering, Almere	Information Engineering
1996 – 2000	MBO, Drenthe College, Emmen	Elektrotechniek / Telematica
1992 – 1996	MAVO, Esdal College, Klazienaveen	Vakken op D-niveau: <ul style="list-style-type: none"><li>- Nederlands</li><li>- Engels</li><li>- Wiskunde</li><li>- Natuurkunde</li><li>- Scheikunde</li><li>- Economie</li></ul>

### Masterthesis

De Masterthesis behandelt de discrepantie tussen de managementperceptie van klantverwachtingen enerzijds en de gepercipieerde dienst bij de klant anderzijds. Het onderzoek werd uitgevoerd in de dienstverleningssector en dan wel het openbaar vervoer. Door middel van interviews is vastgesteld wat de invloed is van moderne technologieën op de kwaliteit van dienstverlening bij de Nederlandse Spoorwegen. In deze studie is onderscheid gemaakt tussen individuele klanten en klanten als onderdeel van een sociaal netwerk. Het succes van social software zoals Hyves, Myspace en MSN in Nederland hebben een grote invloed op de manier waarop individuen met elkaar communiceren. In het kader van deze social software is onderzocht of dit fenomeen ook kansen biedt voor kwaliteitsverbetering in de dienstverlening.

### **Momentele bezigheden: online mediastrategie, M2Media & More**

---



Mijn verantwoordelijkheden bij M2Media:

- Vormen van mediastrategieën op het gebied van online media
- Het vormgeven en leiden van de online afdeling

Website: <http://www.m2media.nl>

### **Momentele bezigheden: eigen onderneming, Profressive**

---



Speerpunten van Profressive zijn:

- Online concepting
- Sound design

Website: <http://www.profressive.com>

### **Algemene competenties**

- Pragmatisch & commercieel ingesteld
- Teamgericht
- Is in staat om complexe vraagstukken op zowel abstracte als een technische wijze te benaderen
- Analytisch vermogen

### **Technische competenties**

- Programmeerervaring in ASP, PHP, JAVA, HTML, Javascript, VBscript
- Database ontwikkeling
  - o Database platforms als MS SQL en Microsoft Access en MySQL
- Kan werken met de volgende spreadsheet- en tekstverwerkingsprogramma's:
  - o Microsoft Word
  - o Microsoft Excel
  - o Microsoft Powerpoint
- Kan functioneel ontwerpen in UML
- Kan architecturen omschrijven in UML
- Kan vraagstukken oplossen op het gebied van Service Oriented Architecture (SOA)

### **Projectmatige competenties**

- Kan een projectplanning opstellen en beheren (MS Project, MS Outlook)

### **Overige opleidingen/trainingen**

- Filosofie
- Nima-A, elementaire marketing

### **Branches**

HRM, (semi-)overheid, hulpverlening, internet, radio/tv, scheepsbouw, callcenter diensten

## **Werkervaring**

<b>Periode</b>	<b>Werkgever</b>	<b>Werkzaamheden</b>
Juli 2007 - Heden	Online mediastrategie, M2Media	Vormen van online mediastrategieën en leiden van afdeling Online
Oktober 2005 - Heden	Start eigen onderneming, Profressive.nl	Applicatieontwikkeling en advies
december 2004 – oktober 2004	IntraWorks, Zeewolde	Internetdiensten en hardware supply
Februari 2004 – Oktober 2004	Direct Dial, Utrecht	Callcenter werkzaamheden, advies voor bedrijven en particulieren
2003	MultiMedia CallCenters, Amsterdam	supervisor outbound diensten
2002	Beachlife Fashion, Bunschoten	IT-medewerker, medewerker Verkoop Binnendienst
2001 – 2002	Multimedia Callcenters, Amsterdam	Telemarketing en IT-werkzaamheden
2000 – 2001	Flashlight, Utrecht	Medewerker TD en belichtingstechnicus
1999 – 2001	NOB, Nederlands Omroep Productie Bedrijf, Mediapark Hilversum	Belichtingstechnicus

## **Projectervaring**

<b>Opdracht:</b>	<b>Advies over het opzetten van een expertisecentrum</b>
<b>Kernwoorden:</b>	Overheid, kennismanagement, verandermanagement, procesbeschrijvingen
<b>Opdrachtgever:</b>	Dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer (DIVV), Gemeente Amsterdam
<b>Branche:</b>	Overheid
<b>Periode:</b>	1 februari 2005 – 9 mei 2005
<b>Teamsamenstelling:</b>	4 personen
<b>Referentie:</b>	<a href="http://www.ivv.amsterdam.nl">http://www.ivv.amsterdam.nl</a>

### **Projectomschrijving:**

Onderzoeken van kennisbehoefte en ontwerpen van een raamwerk waarin de dienst Infrastructuur, Verkeer en Vervoer (dIVV) haar kennis in de toekomst kan borgen. Het betreft hier kennis over de infrastructuur van Amsterdam. De afdeling dIVV heeft de ambitie om een kenniscentrum te willen worden. Het eindproduct van het project was een adviesrapport met daarin de haalbaarheid van een kenniscentrum met inzet van ICT. Bij dit project ben ik werkzaam geweest als projectleider en verantwoordelijk voor het advies, dat gegeven is aan de opdrachtgever.

<b>Opdracht:</b>	<b>Advies over de herpositionering van huidige diensten en marktonderzoek naar nieuwe concepten</b>
<b>Kernwoorden:</b>	Marketing, Marktonderzoek, Innovatieve technologieën
<b>Opdrachtgever:</b>	Bright Alley, Hilversum
<b>Branche:</b>	Marketing, communicatie en internet
<b>Periode:</b>	1 september 2003 – 26 januari 2004
<b>Teamsamenstelling:</b>	4 personen
<b>Referentie:</b>	<a href="http://www.brightalley.nl">http://www.brightalley.nl</a>

### Projectomschrijving:

Het bedrijf Bright Alley specialiseert zich in interactieve communicatie. Om te onderzoeken welke middelen ze in huis kunnen halen om twee nieuwe diensten te introduceren werd er een project geïnitieerd om de propositie te bepalen voor twee nieuwe labels: Bright Alley *Mobile* en Bright Alley *Email*. Met behulp van een marktonderzoek, procesanalyse en een marketingplan, kwam de propositie tot stand van deze twee nieuwe diensten.

<b>Opdracht:</b>	<b>Advies op CRM gebied en bouw van maatwerk CRM/ERP applicatie</b>
<b>Kernwoorden:</b>	UML, CRM, Projectadministratie, Intranet
<b>Opdrachtgever:</b>	Scheepswerf Charlois, Breukeleveen
<b>Branche:</b>	Scheepsbouw
<b>Periode:</b>	1 februari 2003 – 6 juni 2003
<b>Teamsamenstelling:</b>	3 personen
<b>Referentie:</b>	<a href="http://www.charloismaritiem.nl">http://www.charloismaritiem.nl</a>

### Projectomschrijving:

Vanuit de behoefte naar automatisering is bij scheepswerf Charlois een applicatie ontwikkeld, waarin alle primaire en secundaire bedrijfsprocessen kunnen worden ondergebracht. Door gedetailleerde procesbeschrijvingen te maken middels UML is een raamwerk ontstaan, waarin de applicatie in het tweede stadium is ontwikkeld. De applicatie draagt zorg voor de registratie van crediteuren, debiteuren, boten en materialen. Deze worden geboekt op een opdracht, die in de applicatie beheerd kan worden.

<b>Opdracht:</b>	<b>Advies over herpositionering van recruitmentdiensten op internet en bouw van een deel van de applicatie</b>
<b>Kernwoorden:</b>	Recruitment, Headhunting, Intranet, UML
<b>Opdrachtgever:</b>	Interlace Group, Amsterdam
<b>Branche:</b>	Werving en selectie, headhunting
<b>Periode:</b>	28 augustus 2001 – 15 januari 2002
<b>Teamsamenstelling:</b>	4 personen
<b>Referentie:</b>	<a href="http://www.jobconnection.nl">http://www.jobconnection.nl</a>

### Projectomschrijving:

Om in te spelen op de behoefte van de klant om haar sollicitanten in het sollicitatieproces online te kunnen monitoren, is er een koppeling gemaakt op het bestaande registratiesysteem, dat het mogelijk maakt, dat klanten kunnen controleren in welke sollicitatiefase haar kandidaten zich bevinden. Actie- en sequentiendiagrammen zijn ontwikkeld in UML om de HRM processen in kaart te brengen en eisen vast te stellen, hoe de applicatie moet werken.

### Projectervaring (part-time projecten)

<b>Opdracht:</b>	<b>Ontwerpen van een inbound ordersysteem voor callcenter medewerkers</b>
<b>Kernwoorden:</b>	Intranet, UML
<b>Opdrachtgever:</b>	MyCall callcenters, Amsterdam
<b>Branche:</b>	Telecom inbound en outbound diensten
<b>Periode:</b>	juli 2002
<b>Referentie:</b>	<a href="http://www.shop24direct.nl">http://www.shop24direct.nl</a>

**Projectomschrijving:** Ontwerpen van een registratiesysteem voor Shop24Direct marketing- en bestelservice (Microsoft SQL Server en ASP pagina's als front-end)

<b>Opdracht:</b>	<b>Ontwerpen van een maatwerk ERP applicatie in een intranetomgeving</b>
<b>Kernwoorden:</b>	Intranet, Confectie, UML
<b>Opdrachtgever:</b>	Beachlife Fashion
<b>Branche:</b>	Design en distributie van badkleding
<b>Periode:</b>	Augustus 2002
<b>Referentie:</b>	<a href="http://www.beachlife.nl">http://www.beachlife.nl</a>

**Projectomschrijving:** Ontwerp ERP applicatie gericht op materiaalbehoefte en verkoopgegevens badpakken  
(Microsoft SQL en front-end: ASP)

<b>Opdracht:</b>	<b>Belichtingstechnicus</b>
<b>Kernwoorden:</b>	Belichtingstechnicus, licht, TV, technische dienst
<b>Opdrachtgever:</b>	Flashlight
<b>Branche:</b>	Radio/TV
<b>Periode:</b>	2000 t/m 2001
<b>Referentie:</b>	<a href="http://www.flashlight.nl">http://www.flashlight.nl</a>

**Omschrijving:** Halverwege het jaar 2000 ben ik part-time begonnen als werknemer bij Flashlight. Mijn werkzaamheden waren voornamelijk technisch van aard. Ik leerde omgaan met verschillende soorten lichtapparatuur door deze te repareren. Daarnaast was ik op locatie actief met licht bezig.

<b>Opdracht:</b>	<b>Belichtingstechnicus</b>
<b>Kernwoorden:</b>	Belichtingstechnicus, licht, TV
<b>Opdrachtgever:</b>	NOB
<b>Branche:</b>	Radio/TV
<b>Periode:</b>	1999 t/m 2001
<b>Referentie:</b>	<a href="http://www.nob.nl">http://www.nob.nl</a>

**Omschrijving:** In 1999 ben ik begonnen als stagiair belichtingstechnicus bij het NOB. Tijdens de stage liep ik mee met tv producties en leerde ik de processen kennen omtrent het opbouwen van licht voor de show en het besturen van het licht en het handelen tijdens de show. Halverwege het jaar 2000 werd deze stage omgezet in een parttime dienstverband.