







# Hanneke Gieles-Hekman (43 jr.)

ICT / R&D Manager

## CONTACT

-  hanneke@gieles.net
-  +31 6 51511840
-  hanneke@gieles.net (hangouts)

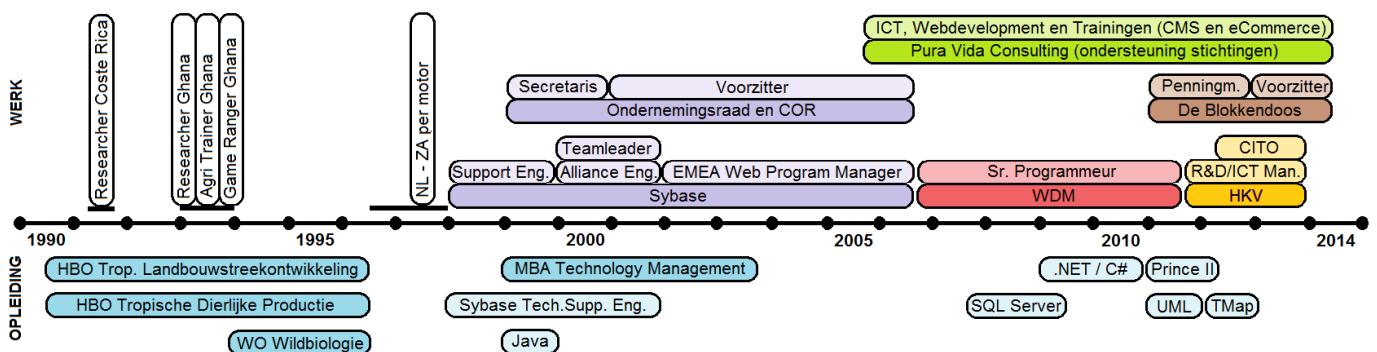
## PERSONALIA

-  Geboren 24-02-1970
-  Gehuwd, 6 kinderen (4 thuis)
-  Nieuweweg 3, 4011 JV, Zoelen
-  hgieleshekman
-  .../hannekegieleshekman
-  .../hanneke.gieleshekman



“ Life is not waiting for the storm to pass, it is about learning to dance in the rain. ”

Met plezier naar mijn werk gaan en daar met tomeloze inzet en enthousiasme werken aan het bedrijf waar ik me mede verantwoordelijk voor voel is mijn professionele streven. Hiervoor breng ik een brede kennis en ervaring mee. Flexibiliteit, volharding, inzicht, loyaliteit, inventiviteit en optimisme zijn mijn kenmerken. Indien gewenst, ben ik 24x7 'on call' om de beschikbaarheid van de systemen te waarborgen en problemen op te lossen.



## BELANGRIJKSTE VAKKENNIS

Servers en backups	★★★★★
VOIP	★★★★★
CMS pakketten	★★★★★
Open Source pakketten	★★★★★
Systeembeheer (ITIL)	★★★★★
Agile / Scrum methode	★★★★★
Project management	★★★★★
Func. en tech. ontwerp	★★★★★
Software architectuur	★★★★★
Virtualisatie	★★★★★
MS en Google apps	★★★★★
-----	
ASP.NET / C#	★★★★★
XML	★★★★
MS SQL server	★★★★★
MySQL	★★★★★
PHP	★★★★
Javascript en HTML	★★★★★
Sybase products	★★★★
Visual Studio	★★★★★
Source Control	★★★★★

## TALEN

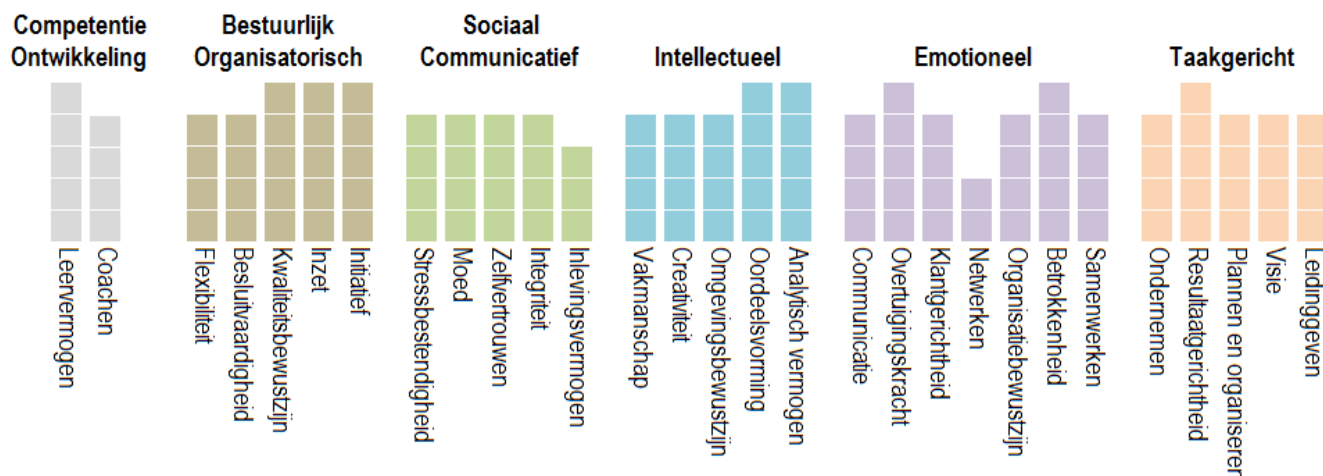
Nederlands	★★★★★
Engels	★★★★★
Frans	★★★★★
Duits	★★★★★
Spaans	★★★★
Italiaans	★★★
Overige*	★★★

\*Portugees, Hausa, Swahili, Dagomba en Gonja

## OPLEIDINGEN

 The Open University of London, UK	1999-2003
<input checked="" type="checkbox"/> M.B.A. Technology Management* <small>*Alle deelcertificaten behaald, afstudeeropdracht onderbroken i.v.m. overlijden man en zoon bij huisbrand</small>	
 Agrarische Universiteit, Wageningen	1994-1996
<input checked="" type="checkbox"/> Wildbiologie	
 Internationale Agrarische Hogeschool Larenstein, Deventer	1990-1996
<input checked="" type="checkbox"/> Tropische en Subtropische Landbouw, Dierlijke Productie	
<input checked="" type="checkbox"/> Tropische en Subtropische Landbouw, Landbouwstreekontwikkeling	
 Department of Game and Wildlife, Mole National Park, Ghana	1993
<input checked="" type="checkbox"/> Training programme for Game Rangers and Technical Staff	
-----	
 LOI	
<input checked="" type="checkbox"/> TMap Next, Short Track Test Management Foundation en Advanced	2012
<input checked="" type="checkbox"/> Certified UML Professional Fundamental en Intermediate (OCUP)	2011
 Metier Academy	
<input checked="" type="checkbox"/> Prince II Foundation en Practitioner	2011
 Computrain, Utrecht, Nederland	
<input checked="" type="checkbox"/> Visual Studio 2008: Windows Communication Foundation (M6461)	2010
<input checked="" type="checkbox"/> Visual Studio 2008: ASP.NET 3.5 (M6463)	2009
<input checked="" type="checkbox"/> De programmeertaal Java	1999
 Global Knowledge, Nieuwegein, Nederland	
<input checked="" type="checkbox"/> Implementing and Maintaining Microsoft SQL Server 2005	2008-2009
<input checked="" type="checkbox"/> Writing Queries using Microsoft SQL Server 2005 Transact-SQL	2007-2008
 Sybase University, Maarsse, Nederland	
<input checked="" type="checkbox"/> Technical Support Engineer 12 Sybase products*	1998-2001
<small>*Powerbuilder, ASE, PowerJ, EAServer, SQL Anywhere, PowerDesigner and smaller products</small>	

## COMPETENTIES



## WERKERVARING

**Hotelkamerveiling BV, Veenendaal Nederland** 2011-2013  
**CITO (Chief Information and Technology Office)** ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Lid van het MT met mandaat voor het afsluiten van externe contracten en verdere rol naast op de werkzaamheden die al als Manager R&D – ICT mijn verantwoordelijkheid waren. Daarnaast bijkomende focus op de technische aspecten van E-commerce als ondersteuning van de marketing afdeling. Dit met betrekking op de deliverability en reputatie van de transactionele en commerciële mail, google analytics en beheer mailing lijsten. Plannen en begeleiden van de verbouwing en de technische inrichting van een nieuw pand en aansturen onderaannemers. In overleg met werknemers en MT change trajecten zoeken en uitvoeren. Samen met de teamleader Customer Service de service verbeteren en efficiënter maken.

**Hotelkamerveiling BV, Veenendaal Nederland** 2011-2013  
**Manager R&D – ICT** ★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Opzetten en beheer van de complete ICT infrastructuur (ITIL), inclusief het interne en externe serverpark en het interne netwerk (ook voor het zusterbedrijf het Paviljoen Hotel). Aansturen en contracten herzien en afsluiten van externe partijen. Opzetten en inregelen van eigen (mass)mailing oplossing met een PowerMTA server. Opzetten en beheer van VOIP telefonie oplossing en andere oplossingen om locatie onafhankelijk werken mogelijk te maken en data centraal op te slaan en toegankelijk te maken. Analyse van de bedrijfsinformatie stromen en uitbestede diensten, waarna de diensten deels in huis gehaald zijn en deels heronderhandeld en op elkaar en de eigen software aangesloten (archieff, CRM, PIM, HRM software, eigen ERP software, sales en finance systemen). Introductie en functioneel beheer van een intern ticket systeem en het waarborgen van de SLA's en deadlines. Opzetten en implementeren van beveiliging en backup structuur voor data en servers. Opzetten en aansturen R&D en ICT team en in gang zetten en onderhouden van de WSBO en RDA subsidies. Beheer ontwikkel en productie databases (DBA) en 24x7 support voor alle hardware, software, website, netwerk en beveiligingsproblemen. Ondersteunen van het ontwikkelteam bij complexere programmeer vragen (C#, .net, Visual Studio) en eindverantwoordelijke voor de software architectuur. Als projectmanager leiding gegeven aan de R&D en ICT projecten. Invoeren van Agile ontwikkelmethodiek.

**Stichting Zoelense Peuterspeelzalen De Blokkendoos, Zoelen, Nederland** 2011-2013  
**Oprichter, voorzitter en penningmeester** ★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Succesvolle doorstart van de niet rendabele peuterspeelzaal De Blokkendoos in de vorm van een stichting. Ik heb na de doorstart, heb ik 2 jaar de rol van penningmeester gehad en nu alles financieel naar behorenloopt ga ik weer de rol van voorzitter op me nemen.

**PuraVida, Zoelen, Nederland** 2005-2013  
**Eigenaar** ★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Bouw T-boerderij met bijbehorende senioren woning van fundering tot en met afbouw. Verschillende kleinere bouwklussen met behulp van eigen metaal en hout werkplaatsen, aansturen onderaannemers, computer en netwerkconfiguraties, websites ontwikkelen, ICT consulting (ITIL) en ICT trainingen geven o.a. voor de Gemeente Buren en verschillende stichtingen. Dit alles uitgevoerd als eigen of vrijwilligerswerk.

**WDM, Nieuwegein, Nederland** 2008-2011  
**Senior Programmeur Microsoft producten** ★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Omzetten van Dbase applicaties naar Foxpro en schrijven van nieuwe applicaties in Foxpro. Omzetten van Foxpro applicaties naar ASP.NET/C# tegen MS SQL Server database en nieuwe applicaties schrijven. Ondersteunen van QlikView gebruikers. Scheiden van de interface en business logic en het laatste omschrijven naar Transact SQL. Omzetten van ASP.NET webapplicaties naar Silverlight en het schrijven van nieuwe applicaties. Gebruik van XML, Windows service components, C# components in Transact SQL, Sharepoint, Excel integratie met VB, Visual Studio 2008 en 2010. Introductie en opzetten Servicedesk Plus als ITIL tool voor alle afdelingen. Webserver configuratie, MS SQL Server beheer. Schrijven van functioneel ontwerp in overleg met gebruikers, technisch ontwerp en project/applicatie documentatie. Test-driven development en project management met MS Project. Het bedrijf implementeert Prince II.

**WDM, Arnhem, Nederland** 2006-2008  
**Senior Programmeur Sybase producten** ★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Ontwikkelen van applicaties in Powerbuilder met Sybase SQL server als database. Omzetten oude programmatuur naar Powerbuilder. Introductie, opzetten en onderhoud ServiceDesk Plus als issue management tool.

**Ondernemingsraad Sybase Europe, Maarssen, Nederland** 1999-2006  
**Oprichter, secretaris en voorzitter** ★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Oprichting ondernemingsraad en Centrale ondernemingsraad, waarvan 2 jaar als secretaris en 4 jaar als voorzitter. Een aantal grote reorganisaties, ontslagrondes en acquisities begeleid in dit Amerikaanse bedrijf. Hiervoor heb ik jaarlijks trainingen gevolgd

**Sybase Europe, Maarssen, Nederland** 2002-2006  
**EMEA Web Program Manager** ★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Uitzetten van het beleid en complete revisie van de interne en externe (landen) websites voor Sybase in Europa, Afrika en het Midden Oosten in samenspraak met mijn twee collega's in het verre oosten en in Amerika. Teamleider van het EMEA Web Team. EMEA vertegenwoordiger in corporate MT meetings op webgebied. Aansturen van lokale webmasters in de verschillende landen. Schrijven van rapporten en adviezen voor de business en IT betreffende webapplicaties. De wensen van de business aanvoelen, analyseren en vertalen in nieuwe (web)functionaliteit (intern en extern) en die ontwerpen, documenteren en implementeren in de vorm van projecten. Selectie en implementatie van web content management systemen en het geven van trainingen hierin aan de lokale webmasters. Ontwerp en ondersteuning van E-marketing campagnes voor sales en marketing. Werk vond regelmatig buiten reguliere kantooruren plaats vanwege het internationale karakter van het werk.

**Sybase Europe, Maarssen, Nederland** 2000-2001  
**Teamleider Technisch Support Team** ★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Verantwoordelijk voor het aansturen van het internationale technische support team (12 FTE) in de rol van meewerkend voorman. Verantwoordelijk voor coaching, planning, prestaties, SLA's en service verbeteringen, waaronder optimaliseren van het ticket systeem en het virtualiseren van de test omgeving.

**Sybase Europe, Maarssen, Nederland** 1998-2001  
**Technical Support Engineer** ★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★ ★★★★★★

Technische ondersteuning van programmeurs en DBA's voor PowerBuilder, PowerDesigner, Enterprise Application Server, Infomaker, SQL Anywhere, SQL server, Financial Fusion, Enterprise Portal, PowerDynamo en PowerJ in Engels, Nederlands, Duits, Frans, Spaans en Italiaans. Begonnen als Junior (1998) en via verschillende promoties snel opgeklommen naar Senior/Alliance Technical Support Engineer in 2000. Als Alliance Support Engineer ondersteunde ik de grote klanten omdat ik zowel alle producten als alle talen ondersteunde en makkelijk een goede band opbouwde met de klanten. Daarnaast was ik vrijwillig beschikbaar voor support buiten kantooruren voor klanten indien nodig. De eerste 2 jaar werkte ik daarnaast als assistent teamleider. Mijn specialiteiten waren de moeilijkere klanten omdat ik daar goed mee overweg kon en analyse/stroomlijning van de processen in het team.

## HOBBIES

- Metaal – houtbewerking en bouwklussen**  
Ontwerp en bouw woning, aanleunwoning en bijgebouwen. Hierbij de logistiek en inkoop, projectplanning, meewerkend voorman eigen bouwploeg (4 man) en uitvoeren alle voorkomende werkzaamheden (timmerwerk, metselwerk, electra, loodgieterswerk, dakdekken etc.) gedaan.
- Motorrijden en bouw motoren (o.a. Parijs – Kaapstad)**  
Ontwerp en bouw 2 motorfietsen 1994-1995. Ervaring opgedaan in ontwerpen, motortechniek, elektronica, lassen, metaalbewerking. Sponsor werving en organisatie (1995) en 40.000 km reis (1996-1997) door afgelegen gebieden van Noord, West, Oost en Zuid Afrika.
- Middeleeuwse re-enactment**  
Ons gezin (zelfs de paarden en de ezel) is lid van de re-enactment groep Het Woud der Verwachting en daarmee leven we regelmatig een dagje in de middeleeuwen.
- Koken en bakken**  
Van vers brood bakken tot 7-gangen menu's, ik doe alles graag en naar men zegt, ook goed. Aangezien mijn moeder bakkersdochter was, heb ik het al jong meegekregen. Een van mijn dromen is om ooit een eigen restaurant te hebben.

## WIE BEN IK?

Ik ben inventief, hulpvaardig, flexibel en prettig in de omgang. Daarnaast ben ik enthousiast, leer graag en makkelijk nieuwe (technische en sociale) vaardigheden en neem dingen snel op. Problemen, of die nu in het leven zijn of in mijn werk, zie ik als uitdagingen en ben volhardend en optimistisch bij tegenslagen. Hierdoor doe ik het goed in chaotische of stressvolle situaties. Ik leg de lat hoog voor mezelf en soms ook te hoog. Ik heb in meerdere culturen en landen gewerkt voor zowel commerciële bedrijven als overheid als voor lokale bevolking, waardoor ik me in iedere (bedrijfs)cultuur snel thuis voel en gemakkelijk communiceer op alle niveaus. Verder heb ik bewezen uitstekend zelfstandig en flexibel te kunnen werken als teamleider / lid van een hecht team maar ook als lid van internationale virtuele teams. Anderen zien mij vaak als prettige sparringpartner die open tegen dingen aankijkt. Werken buiten kantooruren is voor mij geen enkel probleem en ik vind het belangrijk mijn tijd flexibel in te kunnen delen, waarvoor ik graag flexibiliteit en inzet terug geef.

## REFERENTIES

- ✓ Getuigschrift CITO ([download](#))
- ✓ Overige referenties op verzoek.

