

Curriculum Vitae

Christian (C.J.) Stam



Christian Stam Interim Consultancy
Inlaagdijk 15
1689 WC ZWAAG

☎ 06 44 37 33 97
🌐 www.christianstam.com
✉ info@christianstam.com
🌐 [linkedin.com/in/christianstam](https://www.linkedin.com/in/christianstam)

IN HET KORT

Ik ben een creatieve resultaatgerichte consultant met jarenlange ervaring als product owner, product manager en business analist.

Mijn dagelijkse drijfveer is processen/producten te ontwikkelen en te verbeteren zodanig dat deze toegankelijker, gemakkelijker en relevanter worden.

Mijn analytische aanpak stelt mij in staat om complexe situaties samen te vatten en snel het knelpunt te onderkennen. Ik ben een organiserend, betrokken persoon, kan mensen verenigen en kan communiceren met IT, business en management. Hierin een 'spin in het web'-rol vertolken, geeft mij veel energie.

COMPETENTIES

KENNIS

- Agile Scrum
- Lean Six Sigma
- Interaction design
- Requirements engineering
- A/B testing
- JIRA/Confluence/ServiceNow

EXPERTISE

- Product Owner
- Business Analyse
- Product Management
- Customer Journey mapping
- Proces optimalisatie
- Service Design

OPLEIDING

1996 – 2001 HBO - HEAO Commerciële Economie, Hogeschool Alkmaar
1991 – 1995 HAVO - Oscar Romero, Hoorn

CURSUSSEN / CERTIFICATEN

- Service Design – Koos Service Design (2019)
- Interaction Design – Competence Factory (2017)
- Conversie optimalisatie – Competence Factory (2016)
- Online Concept & Campagne – Competence Factory (2016)
- Customer Journey Improvement Cycle – ING (2016)
- Tridion contentmanagement - ING (2016)
- Google Adwords – iProspect Academy (2015)
- Professional Scrum Product Owner I - Prowareness (2015)
- Professional Scrum Master I - Prowareness (2015)
- Lean Six Sigma Green Belt – UNC Plus Delta (2014)
- Lean Six Sigma Yellow Belt – UNC Plus Delta (2014)
- Presentatietechnieken – Vergouwen Overduin (2014)
- Requirements Development – Sogeti (2013)

WERKERVARING

Juni 2018 – Februari 2020

Customer Journey Expert - Assisted Channels - ING

End-to-end verantwoordelijk ben ik voor innovaties en verbeteringen op het gebied van employee journey/user experience binnen een nieuw te ontwikkelen medewerkers applicatie. Deze applicatie wordt gebruikt door alle klantadviseurs (face to face, telefonie en chat). Mijn doel is de klantreis gemakkelijker, relevanter en persoonlijker te maken en zorgen dat daarmee impact wordt gemaakt. Daarin zijn mijn taken:

- › Valideren assumpties en wensen bij gebruikers via interviews om het daadwerkelijke probleem/wens te achterhalen
- › Opstellen van de business requirements
- › Customer Journey mapping maken om de pains/gains/moments of truth aan te kunnen wijzen
- › Samen met UX designs/flows uitdenken
- › Uitvoeren gebruikerstesten (usability testen, A/B testen)
- › Opstellen van userstories op een zodanige wijze dat een IT enigeneer weet wat en hoe te bouwen
- › Samen met IT de blueprint mapping opstellen
- › Afstemming met de gebruikersgroepen (medewerkers van bankkantoren, callcenter, accountmanagers, private bankers, back-office, etc)

Juni 2015 – Mei 2018

Product Owner & Customer Journey Expert - Daily Banking - ING

Taken & verantwoordelijkheden als Product Owner:

- › Opstellen roadmap / visie Next Level Doel sparen (particulier en zakelijk)
- › Prioriteren backlog, afstemming stakeholders en realiseren van maximale klantwaarde
- › Verantwoordelijk voor 16 technische componenten (API's) en de front-end daarvan
- › Teambuilding: ervoor gezorgd dat er een high-performing team is ontstaan, bestaande uit 3 verschillende nationaliteiten.

Taken & verantwoordelijkheden als Customer Journey Expert:

- › End-to-end verantwoordelijk voor productinnovaties en verbeteringen op het gebied van customer journey/user experience rondom Sparen. Dus van front-end schermen op de Mijn ING en App omgeving, onderliggende processen tot aan alle klantuitingen (brieven, e-mails, ing.nl) rondom sparen
- › Assumpties valideren via klantinterviews
- › Periodiek opstellen van een funnel&traffic rapportage door middel van analyse-tool Webtrekk.
- › Actief als feedbackmanager Sparen op de ING Community

September 2012 – Mei 2015

Product Manager & Product Owner Mijn ING & ING App - ING

In deze functie was ik ketenbreed verantwoordelijk voor:

- › het prioriteren van de backlog / opstellen roadmap
- › communicatie bij nieuwe releases van de Mobiel Bankieren App
- › het beheren van de klantprocessen (particulier en zakelijk): aanmaken account, inloggen en autoriseren transacties
- › het optimaliseren van deze klantprocessen via de Lean Six Sigma-methodiek
- › het inrichten en analyseren van klantfeedback vanuit alle kanalen

Juli 2011 – Augustus 2012

Product Manager Internetbankieren ad interim - ING (via YACHT)

In deze functie was ik verantwoordelijk voor het optimaliseren van diversie klantprocessen rondom Internetbankieren.

Oktober 2010 – Juni 2011 **Product Manager Internetbankieren ad interim - ING (via Sogeti)**

Voor een groot migratieprogramma heb ik:

- > De internetmigratiestrategie mede ontwikkeld
- > De migratiestrategie uitgewerkt in een adviesrapport
- > Alle zakelijke internetprocessen opnieuw ingericht

Februari 2010 – September 2010 **Product Manager Internetbankieren – ING (via Sogeti)**

Binnen het een groot migratieprogramma was ik verantwoordelijk voor:

- > Herinrichten van de internet klantprocessen.
- > Organiseren workshops om deze processen in kaart te brengen

Mei 2009 – Januari 2010 **Business Analist ad interim - ABN AMRO (via Sogeti)**

Maart 2008 – April 2009 **Business Manager ad interim - ING (via Sogeti)**

Januari 2007 – Februari 2008 **Business Analist ad interim - ABN AMRO (via Sogeti)**

Januari 2005 – December 2006 **Product Manager kredieten - DSB Bank N.V.**

Januari 2001 – December 2004 **Acceptant kredieten en hypotheken - DSB Bank N.V.**

TALEN

Nederlands
Engels

LEUK OM TE WETEN

Ik ben 42 jaar, ben getrouwd met Stefanie en samen hebben we 2 kinderen (Isa 9jr, Hugo 6 jr). Mijn vrije tijd besteed ik graag aan leuke uitjes met het gezin, motorrijden, fitness, klussen in huis en domotica projecten.