



Desmond Dekker

Werkervaring

2016 – Huidig Trondekk (www.desmonddekker.nl)

ZZP (part-time): Organiseren van meerdere faciliterende en zelforganisatie trajecten bij verschillende bedrijven (Rackspace, Business Leaders, etc.)

2016 – Huidig BitDust (www.bitdust.io)

Product Owner voor non-profit gedistribueerd opslag platform bitdust.io (part-time)

Bijdragen aan een van de belangrijkste sociale goederen van de 21^{ste} eeuw: Data privacy

- Verantwoordelijk voor agile werkproces, visie, financiën, wettelijk onderzoek en subsidie aanvraag.
- Onderzoeken van technologie voor toekomstige features (Blockchain, Automatic data rebuilding).

2014 – 2019 KPN Simplification & Innovation Digital

Innovation Manager

Teamlead rondom de implementatie van zelforganisatie (FOLT/LEAP) voor KPN Technium/Digital als een nieuwe organisatie structuur voor 250 mensen, met als doel het accelereren van innovatie over teams:

- Solide raamwerk gebouwd om werkspanningen op te lossen om zodoende een transparantere organisatie te creëren.
- Implementatie plan gecreëerd en uitgevoerd voor de adoptie van FOLT door het organiseren van verschillende sessies en bootcamps.
- Mensen en teams gecoacht en gefaciliteerd om de adoptie te vergroten van FOLT.

Online optimalisatie mogelijkheden vergroot door het professionaliseren van de online optimalisatie stack binnen de KPN Groep:

- Teamlead voor het selecteren, onderhandelen en implementeren van de online optimalisatie stack voor A/B testen, Personalisatie, User replay, Formulier analyse, Heatmapping en Voice of Customer.
- **30%** reductie in de jaarlijkse kosten gerealiseerd door het uit faseren van 9 producten.
- Toename van **500%** gerealiseerd in online testen door het creëren van een online testing cultuur (Kennissessies, Experimenten, training, coaching).

Shift-online team geherstructureerd van 15 mensen met als doel om hogere kwaliteit service flow te leveren:

- Service calls gereduceerd met **12%** door het open stellen van service mogelijkheden aan klanten die normaal alleen toegankelijk waren voor monteurs/call center agents (bestellen van 4K televisie, Netflix iTV, Optimaliseren van WiFi, etc.). Service flow productie tijd gereduceerd van 6 weken naar 2 weken.

Team lead van 9 mensen voor het opzetten van een proof of concept voor data streaming op kpn.com:

- Online gesegmenteerde klantervaringen gerealiseerd door het gebruik van multi-channel data.
- **10%** reductie van churn gerealiseerd door het serveren van gesegmenteerde campagnes.
- Werven van nieuwe teamleden.

Liaison van KPN Digital met als doel om kennis te delen binnen het departement:

- Departementen verbonden. Spreker op meet-ups. Hackathons georganiseerd rondom (Blockchain/DLT, Internet of Things, Robotics).



Amsterdam,
Nederland



+31 6 51421446



info@
desmonddekker.nl



desmonddekker.nl

Over mij

Ik streef transparantie na in zowel mensen als technologie, omdat ik geloof dat transparantie het ware potentieel van elke organisatie opent.

In mijn werk hou ik er van om nieuwe concepten te bouwen en te testen. Met als doel om het gevoel van verandering te bevorderen.

Ik heb een grote interesse in technologie en getallen, maar boven alles in het creëren van een omgeving waar mensen onderdeel van willen zijn.

Certificaten & Prijzen

- Future Strategist Nyenrode
- Holacracy Practitioner
- Prince2 Foundation
- Entrepreneurship & Sales Krauthammer
- Genomineerd voor de Nederlandse Marketing scriptie prijs
- Winnaar van de Leeflang Thesis award
- International Baccalaureate English B2

Interesses

- Blockchain
- Zeilen
- Meditatie
- Reizen
- Filosofie
- Zwemmen
- Gaming
- Technologie

Werkervaring

2013 – 2014 Spil Games

Business Architect

Persoonlijke klantervaringen gecreëerd met een team van 6 mensen om klantloyaliteit te bevorderen:

- Toename van **15%** in gameplays en **6%** toename in Time on Site gerealiseerd door het implementeren en optimaliseren van personalisatie over alle Spil Games domeinen (persoonlijke game aanbevelingen, persoonlijke lijst van nieuwe games, responsive design).

2012 – 2013 Spil Games

Channel Manager Europe

Unieke bezoekers en gameplays vergroot:

- Eindverantwoordelijk voor de gaming portalen in Frankrijk, Italië, Polen en Duitsland (jeu.fr, jeux.fr, gry.pl, gioco.it, spielen.com, jetztspielen.de). **50+ miljoen** unieke bezoekers per maand.
- Gameplays vergroot met **19%** door het introduceren van gesegmenteerde game categorieën.
- Team van content marketeers gemanaged en samengewerkt met development teams om jaarlijkse groei targets te realiseren.

2009 – 2012 Spil Games

Product Owner End-User Monetization

End-user monetization als volwaardige omzet stroom opgezet:

- Ontwikkeling van Spil Games End-User Monetization binnen de Business Development afdeling (6 mensen) **van 0% naar 50%** van de totale jaarlijkse omzet van Spil Games.
- Relaties gemanaged van externe partners van social games (King, Digital Chocolate, Kabam).

2007 – 2009 Royal KPN Marketing Consumer Mobile

Marketeer Customer Retention

Klantretentie vergroot van mobiele klant base :

- Jaarlijkse churn gereduceerd met **33%** van de totale klanten base in 2008 onder hoog waarde klanten door het creëren van een specifieke hoog waarde loyaliteit programma.
- Geselecteerd als een van de 15 deelnemers voor het KPN young professional development programma.

Educatie

2005 – 2007 Master of Science Business Administration, Rijksuniversiteit Groningen

2002 – 2006 Bachelor of Science Business Administration, Rijksuniversiteit Groningen

1996 – 2002 Atheneum bij St. Maartens College, Haren, Nederland