



Martin van Vuure

Geboortedatum

11 mei 1966

Woonplaats **Purmerend**

Nationaliteit

Nederlandse

Rijbewijs: Ja

Contactgegevens

☎ +31 (0)6 29 52 57 32



mvvuure@gmail.com



www.martinvanvuure.com



martin_van_vuure



martinvanvuure



Martins_bla_bla

Kenmerken

Resultaatgericht

Organisator

Ongebaande paden

Creatief

Servant leader, betrokken

Talen

Nederlands : *Moedertaal*

Engels : *Uitstekend*

Duits : *Gemiddeld*

Nevenactiviteiten

Visualiseren, mindmappen

New-technology / gadgets,

Kennismanagement,

systemthinking.



PERSOONLIJK PROFIEL

Ik ben een betrokken resultaatgedreven projectmanager/adviseur en wil mensen en organisaties helpen met verbeter-/vernieuwings- en verandervraagstukken op de raakvlakken van techniek, (bedrijfs)processen en management. In de ruime zin van het woord ben ik een systeemintegrator: ik neem integratie van business en IT, strategie en operatie, applicatie en infrastructuur, verandering en stabiliteit. Als persoon wil ik graag iets toevoegen, ben betrokken en streef naar continue bottom-up verbetering maar bovenal naar 'werkende systemen'. Ik geloof in geleidelijke, evolutionaire verandering met betrokkenheid van alle stakeholders. Verandering is een gezamenlijk groeiproces. Mijn interesse en werkgebied ligt op het vlak van Business en IT-beheer, Management of Change en Internet in brede zin bij voorkeur in de rol van adviseur / projectmanager. Ik ben sterk in analyse en diagnose, ben resultaatgericht, evenwichtig, visievormend en ik combineer een conceptuele bril met een pragmatische, no-nonsense insteek. Als persoon is ben ik een 'bruggenbouwer', gericht op gezamenlijke verbetering. Ik ben een "organisator van oplossingen".

OPLEIDING

2001	Partner in IT veranderprocessen	Sioo	Certificaat
1996	AMBI afstudeerrichting HXA (Ing.)	NOVI-avondonderwijs	Diploma
1989	HLO specialisatie Biochemie (Ing.)	Hogeschool van A'dam	Diploma
1984	HAVO	Waterlant College	Diploma

TRAINING & CERTIFICERING

2012	Masterclass Zorg	-
2011	ITIL V3 Expert	Certificaat
2009	Prince 2 - Practioner	Certificaat
2007	Togaf-The Open Group Architecture Framework	Certificaat
2007	ISO / IEC 20000 Service Management	Certificaat
2007	ASL - Foundation	Certificaat
2007	BiSL Business Service Library	Certificaat
2006	ITIL Boostcamp	-
2004	Van Prince2 naar IPMA/C projectmanagement	-
2004	Project Finance Practioner	-
2003	Prince 2 - Practioner	Certificaat
2002	P2 Programma Management (MSP)	Certificaat
1999	ITIL Service Manager	Certificaat
1995	ITIL Foundation	Certificaat

WERKERVARING

9/'91 -	Projectmanager /	KPN Consulting ('11-'14); Getronics Consulting ('08-'11); Getronics
11/'14	Business Consultant	PinkRocade ('05-'08); PinkRocade ('02-'05); Pink Elephant ('91-'01)
Ben in 1991 gestart als servicecentrum medewerker, daarna bij diverse klanten in de groot zakelijke markt, rollen vervuld als netwerkengineer, implementatie coördinator, teammanager. De laatste 15 jaar ben ik voornamelijk als project-/programmamanager of adviseur werkzaam geweest.		
6/'89 -	Biochemisch analist – optimalisator biochemische	Centraal Laboratorium
8/'91	bepalingsmethoden – IT aanspreekpunt	Bloedtransfusiedienst
Robotisering, automatisering en optimalisatie Elisa-bepalingen; crosslinken van eiwit complexen.		

COMPETENTIES

Project- / programma-management	Ik bied oplossingen via multidisciplinaire projecten op het snijvlak van informatie/ data, techniek, proces en organisatie. Mijn projecten kenmerken zich door mijn kwaliteit om ongebaande paden te vinden. Ik kom het best tot zijn recht met dedicated teams, een betrokken opdrachtgever en een doel waarvan ik de toegevoegde waarde zelf zie. Improvisatie/ resultaat acht ik belangrijker dan de methode. Ik zorg voor draagvlak en open/goede communicatie en heb een voorkeur om zaken Lean en Agile te organiseren.
Proces Management	Ik ben een langere periode Service Manager geweest, heb artikelen geschreven over capacity management en unattended operations. Processen en procesinrichting benader ik vanuit toegevoegde waarde voor de business. Voorbeelden van proces gerelateerde projecten: ketenmonitoring, system monitoring, keten inrichting, inrichting beheer internet transactieomgeving, pakketselectie voor grootschalige primaire processen, BTW en SOx Compliancy vraagstukken.
People Management	Als teammanager ben ik in een applicatie-context werkzaam geweest. Ik weet teams richting te geven en zorg voor samenwerking binnen het team en met de omgeving.
Techniek	Techniek weet ik me snel tot op bull-shit detectie niveau eigen te maken. Ik ben geen techneut maar kan wel de vertaalslag van en naar techniek maken. Als Projectleider heb ik veel gedaan op applicatie / ERP vlak. Enkele recente kennisgebieden zijn: Avaya VOIP telefonie, Audio Visuele service ketens, SAP, People Soft.
Verandermanagement	Ik ben vanuit mijn Projectmanagement-rol blauwdruk gericht en heb een voorkeur voor een groene – leer benadering. Ik combineer ontwerpen (van de techniek) met het ontwikkelen van de organisatie. Ik ben planmatig en heb oog voor de zachte aspecten waarbij borging, eigenaarschap/ betrokkenheid en leren de rode draad vormen. Als veranderaar geloof ik in evolutie boven revolutie, de geest boven de letter van de wet en wil ik een top-down benadering bij voorkeur aangevuld zien met een bottom-up beweging.

OVERZICHT WERKERVARING

2/14-7/14	PM Development On Demand Geautomatiseerd leveren van instances. DevOps, Continuous delivery, OpenStack, Puppet.	KPN / clientdirector KPN/NetCo	Industrie
2/14-8/14	Adviseur Kennismanagement Kennisorganisatie, kennisdeling, kennismanagement, reference story's	KPNC / innovatiemanager	Industrie
8/13-1/14	PM Service Setup VOIP Telefonie / Unified Communications VOIP, service setup, contract criteria, overdracht, organiseren.	KPN / clientdirector ING	Financieel
4/13-07/13	PM RIM Service Management Systemmonitoring, vlottrekken documentatie, beheer, overdracht, besluitvorming.	KPN / F&IT, SG SM tooling	Industrie
1/13-3/13	PM Sleutels tot Succes / UC Advies tactische processen; VOIP telefonie / Avaya; besluitvorming; procesanalyse.	KPN / clientdirector ABN/AMRO	Industrie
9/12-12/12	Verandermanager Audio / Visuele serviceketens Kenniskring; aanbesteding; Organisatorisch eigenaarschap; Facility Management; A/V-visie.	ING / Facility Management	Financieel
4/12-7/12	Adviseur inrichting Audio Visuele Service ketens Audio Visuele communicatie; ketenindeling; visualisatie; besluitvorming.	ING / Facility Management	Financieel
10/11-4/12	Designlead Heartbeat (contract- en billing administratie) Afstemming requirements, Masterdata, multidisciplinaire afstemming, stakeholder management, Agile.	Getronics / Fin.SSC	Industrie
7/11-9/11	PM Re transitie werkplekoutsourcing Vlot getrokken samenwerking; communicatie; aanpassing governance.	Getronics / Min. v VROM	Overheid
3/11-8/11	BC Optimalisatie Business Control Reporting Financial en business reporting, klantstructuur, optimalisatie datastromen, vernieuwing rapportage.	Getronics / Fin. Directeur	Industrie
1/11-7/11	BC Optimalisatie KPN Conference Card facturatie Facturatie optimalisatie; Single vendor; verbeterplan; proces- en informatiestroom analyse.	KPN Events & Conferencing	Industrie
6/10-3/11	PM Selectie Service Mngt tooling / ketenmonitoring Besluitvorming voorbereiding; e-2-e robot monitoring; Service Management toolselectie.	KPN-ITNL / I&O projects	Industrie
12/09-6/10	PM BTW compliance NL/UK/DE/BE /en uitfasering SAP systeem BTW Compliancy, SAP; cross-silo samenwerking; accounting procedures; org. van besluitvorming	Getronics / IT-Office	Industrie
6/09-11/09	PM NextGen: Service Mngt toolselectie / PoC Requirements; toolselectie; demonstraties; BOM besluitvorming; PoC Service-Now.	Getronics	Industrie
1/08-4/09	Service Manager Fin. Markets Int. Samenwerking, organisatie inrichting, SLM, klanttevredenheid; vendormanagement, DC	ING OPS&IT/IP/BPM/Wholesale	Financieel
10/07-12/07	Projectleider procesoptimalisatie / Regievorming SI Regievorming; Capacity Mngt; Besluitvorming; In-control; data stromen	UWV	Overheid

5/06-10/07	Service/Delivery Manager Riskdomein SLM; running the bank; changing the bank; NL/BE; Service optimalisatie; teamvorming; organisatie inrichting; financial en configuration management	ING OPS&IT/Global DeliveryMngt	Financieel
11/04-5/06	Projectmanager Koop - Applicaties Applicatie selectie; SOx Compliancy KLM/AF; SAP Procurement; Toegangssysteem	KLM / IS/D/Organizer Corp. en GS	Vervoer
3/03-10/04	Upgrade CIA, Triceps en One Far Peoplesoft G/L; ERP; Upgrade 7.5 8.4, corporate grootboek; beperking customizations	ING Bank Nederland ITC/GS/ccFIN	Financieel
10/03-11/03	Adviseur ING group PKI (Public Key Infrastructure) Verhelderen verantwoordelijkheden PKI; RAS;	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM	Financieel
12/02-3/03	Adviseur CIA performance scan (People Soft G/L) G/L; dynamic query's; Root-cause-analysis; monitoren/meten	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM	Financieel
11/02-3/03	PL Security Blueprint / PoC Entitlement Access Projectleiding PoC voor TIM / TAM; Identity Access management	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM	Financieel
3/02-10/02	Programmananager Docompress Realisatie grootschalige email/print/SMS-straat; programma-management	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM	Financieel
11/01-5/02	Programmananager Optimalisatie Beheer Internetkanaal Stabilisering internettransactie straat; organiseren exploitatie	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM	Financieel
10/01-11/01	Adviseur Aanpassen PinkView Capacity Management survey / scan; Volwassenheidsniveau Cap.Mngt proces	Pink Roccade IT Management	Overig
7/01-9/01	Adviseur Inrichten beheer & exploitatie Vormgeven nieuwe rol afdeling; regierol; herpositionering; Ontwikkelpad afdeling	Postbank PP/IT/PS/Applications	Financieel
4/01-7/01	Adviseur e-Service Management Advisering, beeldvorming; ITIL en internet	PinkRoccade / Specialist Group	Overig
1/01-6/01	Teamleider Applications Peoplemanagement; Kennisborging; kennisoverdracht	Postbank PP/IT/PS/Applications	Financieel
8/00-1/01	Adviseur – onderzoek Identrust TTP; inventarisatie mogelijkheden; TTP kennistraject; alignement PR onderdelen	Directie PR ITM	Overig
3/00-12/00	Teamleider beheer internet-transactiesystemen Peoplemanagement; Internet; pionieren; GirotelOnline, EffectenOnline, CAI, Internetsparen	Postbank PP/IT/Prod	Financieel
10/99-3/00	PL Inrichten exploitatie GirotelOnline Live-brengen platform; optimalisaties; verantwoordelijkheden verhelderd	Postbank PP/IT/D	Financieel
7/99-9/99	PL SITE / Start Internet Transacties Effecten Visieontwikkeling; Afstemming AFM; Live-brengen platform; teamontwikkeling	Postbank PP/IT/Ontw/Effecten	Financieel

VERDIEPING WERKERVARING

2-'14-7/'14	Projectmanager Development On Demand
Opdrachtgever	KPN client director voor KPN / NetCo
Omschrijving	Vorbereidend onderzoek naar de mogelijkheden van het geautomatiseerd leveren van instances voor development van applicaties o.b.v OpenStack en Puppet.
Resultaat	Helder beeld van mogelijkheden, advies ter besluitvorming aangeboden aan de organisatie.
2-'14-8/'14	Adviseur Kennismanagement
Opdrachtgever	KPNC Innovatiemanager
Omschrijving	Vergroten van bewustzijn als kennisorganisatie. Ontwikkelen en uitdragen van het gebruik van reference story's om intern kennis vindbaar te maken
Resultaat	Sjabloon, website en ondersteunend filmmateriaal ten behoeve van het gebruik van reference story's; akkoord voor verdere professionalisering
8-'13-1/'14	Projectmanager Service Setup VOIP telefonie / Unified Communications voor ING
Opdrachtgever	KPN client director voor ING
Omschrijving	Realisatieproject van VOIP telefonie bij bank op basis van Avaya. Service Setup beoogt het verhelderen en wegwerken van contract acceptatiecriteria tussen ING als opdrachtgever en KPN als opdrachtnemer. Daarnaast zijn activiteiten overgedragen en verantwoordelijkheden belegd in de lijnorganisatie.
Resultaat	Overeengekomen acceptatiecriteria ingevuld, resterende zaken aan de lijn overgedragen. Overdracht georganiseerd en eigenaarschap belegd.
04/'13-07/'13	Projectmanager RIM Service Management
Opdrachtgever	KPN Stuurgroep Service Management tooling
Omschrijving	RIM is de realisatie van een nieuwe KPN brede, toekomst vaste systeemmonitoring omgeving. RIM Service Management richt zich op documentatie en procesvoering rond systeemmonitoring. Afstemmen, organisatorisch borgen, opleveren en accordering van informatie in de vorm van documentatie en afspraken ten behoeve van het beheer van RIM monitoringsomgeving.
Resultaat	Oplevering van alle documentatie met approvals en instemming van de stuurgroep. Samenwerking en commitment over afdelingen heen. Advies voor de afdeling aangaande te nemen stappen in de toekomst.
01/'13-03/'13	Projectmanager / Streamlead tactische processen voor VOIP telefonie / Avaya
Opdrachtgever	Client director voor ABN-AMRO bank vanuit KPN
Omschrijving	VOIP telefonie wordt als managed service geleverd. Om contractverlening mogelijk te maken is een roadmap naar meer volwassen dienstverlening noodzakelijk. Een GAP-analyse m.b.t. de tactische processen gerelateerd aan profile-dienstverlening Avaya in het kader van een mogelijke contractverlenging is uitgevoerd.
Resultaat	Situatie analyse en advies voor vervolg. Uitgangssituatie-probleemervaring verheldert. Te nemen stappen verhelderd en commitment voor de oplossingsrichting gecreëerd.
9/'12-12/'12	Portfolio manager a.i. / Verander-/Implementatie manager Audio Visuele Service ketens
Opdrachtgever	ING Facility Management / MSP / portfoliomanagement
Omschrijving	Implementeren en organiseren van de A/V ketens van ING. Verantwoordelijkheden waren o.a. het organiseren verbeteracties waaronder tendertraject van AV, adoptie AV, gebruikersparticipatie en klankbordgroep, afstemming met AV peers en organiseren van 1e lijns A/V support.
Resultaat	Gezamenlijk beeld van inhoud, nut en noodzaak van de A/V serviceketens. Beschrijvingen visueel en in tekst. Gedragen Visiedocument, afgestemde uitrustingsniveaus en besluitvorming rond toekomstige dienstverlening. Afspraken op organisatieniveau aangaande rolverdeling en uitvoering. RFI / RFP voor in gang gezet voor 2 kavels.

VERDIEPING WERKERVARING

4/'12-7/'12	Businessconsultant / Adviseur Audio Visuele dienstverlening
Opdrachtgever	ING Facility Management / MSP / portfoliomanagement
Omschrijving	De Audio Visuele dienst verlening is ad-hoc ingeregeld zonder beschrijvingen, afspraken en rolverdelingen. FM ambieert accountability op deze ketens. Er is een informatie- en beschrijffase uitgevoerd en de implementatiefase is georganiseerd. De huidige dienstverlening is op hoofdlijnen verhelderd.
Resultaat	Decompositie / visualisatie van de serviceketens verheldert in 6 service ketens te weten: Vergaderen & Presenteren; Videoconferencing; Events; Webcasting; Narrowcasting; Broadcasting. Geaccepteerd verander/improvement plan A/V serviceketens. Initiele afspraken aangaande rolverdeling en uitvoering. Afstemming met in en extern betrokkenen. Voorbereide besluitvorming.
10/'11-4/'12	Designlead Heartbeat (harmonisatie contractadministratie)
Opdrachtgever	Getronics / Financial Shared Service Centre
Omschrijving	Heartbeat beoogt de harmonisatie van de contractadministraties, centralisatie van contractbeheer en het centraal regisseren van klantcontracten zowel op het vlak van proces, tooling als van informatie. Als designlead waren de verantwoordelijken Organiseren van de ontwerpfase, afstemming van requirements op organisatie, applicatie en informatie vlak.
Resultaat	Afgestemde requirements, fasering afgestemd, betrokkenheid van de verschillende betrokkenen en belanghebbenden verhoogd, Agile aanpak geïntroduceerd. Roadmap voor de komende periode.
7/'11-9/'11	Projectmanager Re transitie werkplekoutsourcing
Opdrachtgever	Getronics / Operational Manager VROM contract Getronics
Omschrijving	Werkplekdienstverlening t.b.v. Ministerie van VROM wordt overgedragen van Getronics naar nieuwe leverancier. Project verkeerde in impasse. De benodigde activiteiten voor overdracht van de dienstverlening naar de nieuwe vendor zijn opnieuw georganiseerd en de samenwerking tussen opdrachtgevers en leveranciers is hersteld.
Resultaat	Samenwerking en communicatie in place, gemeenschappelijk plan en afstemming over uit te voeren activiteiten naar de toekomstige overdracht.
3/'11-8/'11	Businessconsultant Optimalisatie Business Control Reporting
Opdrachtgever	Getronics / Financieel directeur
Omschrijving	Optimalisatie en realisatie van financial reporting met benodigde datastructuren voor klant, contract en portfolio doorsnedes zodat rapportage langs deze assen mogelijk wordt. Afstemming veranderingen met master data, reporting, technische en financiële afdelingen zowel centraal als binnen de business lines.
Resultaat	Afgestemde klantstructuur met aanvullende data elementen, verbeterde data kwaliteit klant revue en cost of revenu reporting. Initiatie van de automatisering van deze rapportages. Advies voor verdere verbeteringsacties voor komende periode.
1/'11-7/'11	Businessconsultant Optimalisatie KPN Conference Card facturatie
Opdrachtgever	KPN Events & Conferencing / Portfolio manager Audio Conferencing
Omschrijving	Facturatie naar- en aanmelden vanuit ING voor KPN Conference Card dienstverlening vanuit ING verloopt moeizaam en genereert veel disputen. Informatie en factuurstromen zijn niet helder.
Resultaat	Uiteindelijk is de situatie met betrekking tot factuurstroom; aanmeldproces; interactie servicedesk en benodigde service documentatie beschreven en gecommuniceerd. Belegd facturatie proces, aangepast/geüpdatet aanmeldproces, verbeterplan voor de toekomst. Dienstverlening onder controle en gestabiliseerd.
6/'10-3/'11	Projectmanager
Opdrachtgever	KPN IT-NL/I&O projects / Service Management
Omschrijving	De afdeling is verantwoordelijk voor infrastructuur en het organiseren van IT. I&O streeft naar Regie op dienstverlening bij geoutsourde partijen. Er is invulling gegeven aan een tweetal verantwoordelijkheden: Vanuit een Service Management perspectief is de uitbreiding en stabilisatie van IT-service monitoring voor KPN leverketens op basis van Tivoli/BSM. Verantwoordelijk voor de vernieuwing van de Service Management tooling binnen IT-NL. Het verzamelen van eisen en wensen, verhelderen van de huidige en gewenste situatie m.b.t Service Management, organiseren van de selectie en besluitvorming
Resultaat	Uitbreiding van de IT service monitoring naar 70 IT service monitors (scripts die aanvragen simuleren) voor KPN leverketens. Afstemming beheerders en vendor georganiseerd, tevens ketendenken uitgedragen in organisatie.

VERDIEPING WERKERVARING

Onderbouwde keuze en gedragen besluitvorming voor Service Management tooling.

12/09-6/10	Projectmanager BTW compliance NL/UK/DE/BE /en uitfasering SAP systeem
Opdrachtgever	Getronics / CFO
Omschrijving	Het VAT programma beoogt Getronics VAT compliant te maken conform EU 2010 richtlijnen. In dit kader is een Tax Control Framework opgesteld waarin controles en verbeteringen geïdentificeerd zijn. Verantwoordelijk voor het organiseren van het samengaan van de administratie van Getronics Support Bv naar Getronics Nederland b.v.; Daarna voor het aanpassen (definitie, configuratie en test/acceptatie) van de SAP administraties van Getronics België en Getronics Duitsland en Getronics UK / Ierland.
Resultaat	Beoogd projectresultaat binnen de gestelde tijd en binnen budget. Geïntegreerde administratie van Getronics Support B.V. in Getronics Nederland; VAT compliancy voor de SAP systemen voor Getronics DE/DF, BE/LU en UK/IE. Awareness bij accounting en sales medewerkers.
6/09-11/09	Projectmanager NextGen: Service Management toolselectie, PoC en implementatie.
Opdrachtgever	Getronics / IT-Office
Omschrijving	IT Office is binnen Getronics verantwoordelijk voor de IT demand over de business lines heen. Zij organiseert organisatie brede projecten en veranderingen. Vanuit architectuur perspectief is behoefte ontstaan aan nieuwe service management tooling voor Getronics. Was verantwoordelijk voor het organiseren van de vendor selectie voor Getronics brede service management tooling. Na selectie van Service-Now is een Proof of Concept opgezet ter ondersteuning van organisatie brede besluitvorming. Tevens zijn contracten voor SAAS dienstverlening van Service-now aan Getronics en hosting dienstverlening van GDC aan Service-Now georganiseerd.
Resultaat	Gemeenschappelijke besluitvorming over alle Getronics onderdelen heen ten aanzien van toekomstige service management tooling. Contracten zijn opgeleverd en geoperationaliseerd. Het Service-Now implementatietraject is opgestart met toolconfiguratie, cliëntimplementatie, architectuur en IT- integratie als deelprojecten. Contracten Service-Now - GDC afgerond
1/08-4/09	Service Manager Financial Markets
Opdrachtgever	ING Bank Nederland / OPS&IT Banking/IP/Business Partner Management/Wholesale.
Omschrijving	BPM is binnen ING de afdeling die demand/supply op het vlak van werkplekdienstverlening en applicatie hosting matcht zowel voor operationele services als projectmatige veranderingen. Reorganisaties en personele verschuivingen maakten de ad interim inbreng van een ervaren service manager noodzakelijk. Verantwoordelijk voor de dienstverlening, de kwaliteit en doorbelasting van infrastructurele IT diensten in Nederland en België aan OIB/Financial Markets (gericht op trading / en de beide tradefloors). Mijn gesprekspartners waren vertegenwoordigers van applicatiemanagement en de tradefloors. Daarnaast zijn verbeterinitiatieven genomen op het vlak van samenwerking.
Resultaat	Een gestructureerde relatie tussen IT en Business; Duidelijkheid in verantwoordelijkheden applicatie- en infrastructuurpartijen in de dienstverlening tussen NL en BE; Verbeteringen en duidelijkheid user access requests; Inzichtelijke storage counters; Inzicht binnen afdeling in o.a. visie en missie, account management.
10/07-12/07	Projectleider Procesoptimalisatie / Regievorming.
Opdrachtgever	UWV / SI (Systeem Integratie)
Omschrijving	Binnen UWV regelt en coördineert SI de datastromen van persoonsgegevens intern en extern (o.a. Belastingdienst, CWI). Er bestaat een grote afstand tussen leidinggevenden en uitvoerenden. Veel van de werkzaamheden zijn ad-hoc. SI wil van een uitvoerende naar een coördinerende-regie rol. Hiervoor is een professionaliseringsprogramma gestart. Onderdeel van dit programma is een verbetertraject op het vlak van tactische ITIL-processen. Mijn verantwoordelijkheid bestond uit het creëren van helderheid rond het begrip Regie en aangeven op welke manier de afdeling hiertoe kan komen.
Resultaat	Speelveld in kaart gebracht, diverse stakeholders geïnterviewd en via workshops en informatiesessies beeld duidelijk gemaakt. Huidige en beoogde situatie verwoord in richtinggevend advies aan het hoofd van de afdeling. Dit advies vormt de basis voor verdere verbeteringen. Om als afdeling 'in-control' te komen en een afweging aangaande uitbesteding te kunnen maken is het noodzakelijk dat de rol van de afdeling en de uitvoering van de belangrijkste activiteiten duidelijk en geborgd worden. Duidelijkheid betreffende het begrip Regie in de context van SI.

VERDIEPING WERKERVARING

5/06-10/07	Service/Delivery Manager Riskdomein NL en SWE (CAS, CAS, CIRM, CCRM, CMRM).
Opdrachtgever	ING Bank Nederland / OPS&IT/Global DeliveryMngt
Omschrijving	Global Delivery Management is verantwoordelijk voor de werkplek- en applicatie-hosting dienstverlening aan interne ING afdelingen. Mijn rol was Service (level) Manager namens OPS&IT/Infra ten behoeve het Riskdomein. Applicatie-eigenaren en hoofden van riskafdelingen waren mijn gesprekspartners. Organiseren en verbeteren van de samenwerking en regie op kennis / informatie; Verantwoordelijk voor de dienstverlening, kwaliteit en doorbelasting van diensten.
Resultaat	Een tussen NL en BE georganiseerde klantleverancier relatie. Diverse service level management rapportages opgezet en verbeterde dienstverlening, optimalisatie financial management, configuration management en service reporting.
11/04-5/06	Projectmanager COTS (koop) applicaties
Opdrachtgever	KLM / IS/D/Organizer Corporate en Ground Services
Omschrijving	De organizer Corporate/GS is binnen KLM verantwoordelijk voor IT veranderingen binnen de Corporate en Ground Services afdelingen van KLM. Veel aanbod van projecten maakte externe inzet noodzakelijk. Projectleiding met een IT focus binnen Information Services voor de KLM onderdelen: Ground Services, Health Services, Facility Services, Information Services en de corporate afdelingen Control, P&O en Procurement. Contractering, initiatie en uitvoering van projecten gerelateerd aan koopapplicaties waren mijn aandachtsgebied. Binnen de afdeling verantwoordelijk voor BID-team en het aanvraag- routingsoverleg.
Resultaat	Diverse afgeronde projecten op het vlak van selecteren, migreren, afbouwen, upgraden, outsourcen en implementen van verschillende (koop) applicaties. Oa SAP/HR e-recruitment; SAP/Procurement SRM; SOx: pakket selectie en implementatie voor KLM en Air France; Incidentregistratie en tijdregistratie (TimeWise) voor GS; Onderzoek naar hosting ARBO synergy (Health Services).
3/03-10/04	Projectmanager Upgrade CIA, Triceps en One Far.
Opdrachtgever	ING Bank Nederland / ITC/Generic Services/ccFIN
Omschrijving	GS is binnen ING de afdeling die voorziet in applicatie-management en applicatieonderhoud op aangekochte applicaties. SC Accounting wil haar scope internationaal verbreden door hergebruik te maken van een nieuwe applicatie voor t.b.v. accounting. Als PM deed ik o.a. haalbaarheidsstudie, planvorming / opstellen PID, projectleiding voor de infrastructuuraspecten van een People Soft implementatie voor de grootboeken van ING/BE en ING/NL. Begeleiding infrastructuurkeuze; Uitvoeren van een upgrade van het Belgische grootboek; Integratie infrastructuur van de Belgische en Nederlandse oplossing. Aanspreekpunt t.b.v. onderliggende infrastructuur en infrastructuur provider.
Resultaat	Geupgraded General Ledger voor corporate ING met minimale customizations. Een naar tevredenheid van opdrachtgever, medewerkers en klant afgerond project. Een toekomstvaste infrastructuur voor PeopleSoft applicaties, door het minimaliseren van customizations. Een naar tevredenheid gestart project One Far dat door mijn opvolger succesvol is afgerond.
10/03-11/03	Adviseur ING group PKI (Public Key Infrastructure).
Opdrachtgever	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM
Omschrijving	IP&PM is gevraagd om de onduidelijkheid rond verantwoordelijkheden in de PKI (public key infrastructure) op te heffen. Ik heb geadviseerd over verdeling van verantwoordelijkheden aangaande RAS (remote access services) versus PKI dienstverlening en het afbakenen deelgebieden.
Resultaat	Helderheid binnen gestelde termijn.
12/02-3/03	Adviseur CIA performance scan.
Opdrachtgever	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM
Omschrijving	IP&PM is vanuit de corporate control afdeling (CC&F) gevraagd om de performance perikelen rond een extern ingerichte PeopleSoft CIA applicatie te analyseren. Analyse performance en beschikbaarheidsproblematiek van een PeopleSoft applicatie. Diverse partijen betrekken in performance-onderzoek en komen tot een door alle partijen gedragen advies. Fungeren als centraal aanspreekpunt voor infrastructuurafdeling.
Resultaat	Duidelijkheid in performance problematiek. Verbeterde beschikbaarheid en performance, professionelere applicatiebeheer afdeling, inzichtelijkheid in de verantwoordelijkheden over en weer.

VERDIEPING WERKERVARING

11/02-3/03	PL Security Blueprint / PoC Entitlement Access.
Opdrachtgever	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM
Omschrijving	Als voorbereiding op security dienstverlening vanuit ITC werd een PoC t.b.v.identity management en entitlement access binnen ING noodzakelijk. Schrijven PID voor een Proof of Concept (PoC) voor een architectuurconcept op het vlak van Entitlement Access en Identity management. Voorbereiding, coördinatie en uitvoering van de PoC.
Resultaat	Afgestemd PID/succesvolle PoC
3/02-10/02	Programmamanager IDO / Projectmanager Docompress
Opdrachtgever	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM
Omschrijving	Het klantveld betrof Operations Betalings Verkeer binnen de Postbank. Projectleiding Docompress: realiseren de infrastructuur t.b.v. een nieuwe print-, email-, fax- en sms-straat. Vormgeven en leiden van het IDO programma.
Resultaat	Realisatie van nieuwe print-, e-mail, fax- en SMS straat. Commitment vanuit IT afdeling voor dienstverlening, afgeronde service level overeenkomst, belegde beheertaken. Duidelijkheid over doelstellingen en richting van het programma.
11/01-5/02	Programmamanager Optimalisatie Beheer Internetkanaal
Opdrachtgever	ING Bank Nederland ITC/IP&PM/PM
Omschrijving	De afdeling IP&CM is verantwoordelijk voor Project- en Programmamanagement binnen ITC, de infrastructuur leverancier binnen ING. Het klantveld betrof de internetstraat van ING bank. Programmaleiding Bikamp: diverse projecten (capacity management, monitoring, performance management) op het vlak van beheer binnen de IT afdeling van ING bank. Projectmanager van verschillende projecten op het vlak van beheer van het internetkanaal.
Resultaat	Inzicht in schaalbaarheid en uitbreidbaarheid. Afstemming IT en Business afdelingen. Ingericht capaciteitsbeheer. Selectie van Performance management tool.
10/01-11/01	Adviseur Aanpassen PinkView / Survey volwassenheidsniveau 's
Opdrachtgever	Pink Roccade IT Management
Omschrijving	Aanpassen vragenlijst om volwassenheid van het proces Capacity Management te kunnen bepalen. Opzetten van scan om volwassenheidsniveau Capacity Management te beoordelen.
Resultaat	Vernieuwde vragenlijst als onderdeel van PinkScan
7/01-9/01	Adviseur Inrichten beheer & exploitatie internet transactie systemen
Opdrachtgever	Postbank PP/IT/PS/Applications
Omschrijving	Binnen Productie was door samenvoeging een afdeling ontstaan met een te brede scope. Een nieuwe afdeling moest worden vormgeven die een regierol vervult op het vlak exploitatie van de Postbank Internet omgeving. Vormgeven van generieke beheerprocessen over verschillende organisaties heen; Beschrijven en afstemmen rolverdeling. Overdracht van aansturing van een business naar IT-afdeling.
Resultaat	Begeleiden van herpositionering. Ontwikkelpad voor afdeling, opzet van afdeling en afdelingsprocessen in de vorm van een regiemodel. Positionering van de afdeling duidelijk.
4/01-7/01	Adviseur e-Service Management
Opdrachtgever	PinkRoccade / Specialist Group
Omschrijving	Meedenken over en opzetten van een integraal model van beheer van internet-omgevingen.
Resultaat	Overkoepelend model van IT beheer met een internet focus..
1/01-6/01	Teamleider Internet, Beheer en Decentrale Applications
Opdrachtgever	Postbank PP/IT/PS/Applications
Omschrijving	Binnen Productie is door reorganisatie een afdeling ontstaan met kantoor- en internet applicaties in scope. Hiervoor moest een nieuw team worden ingericht. Teamleiding van een afdeling met 12 medewerkers met de aandachtsgebieden internet, Tivoli en decentrale applicaties. Begeleiden van veranderingen als gevolg van reorganisatie.
Resultaat	Kennis aangaande applicaties geborgd. Overdracht van benodigde kennis geregeld. Betrokken en gemotiveerd team

VERDIEPING WERKERVARING

8/00-1/01	Adviseur – onderzoek Identrust
Opdrachtgever	Directie PinkRoccade ITM
Omschrijving	Binnen PR was men bezig met Identrust (een internationaal samenwerkingsverband van banken om ‘vertrouwen’ te kunnen verkopen). PR voorziet hierin in de onderliggende PKI en zoekt naar mogelijke toepasbaarheid bij de overige onderdelen van PR. Inventarisatie van de mogelijkheden van Identrust voor Pink Elephant Professional Services. Advisering naar de toekomst aangaande mogelijkheden en rol PRITM m.b.t. Identrust.
Resultaat	Afstemming tussen technisch en business georiënteerde belangen tussen verschillende Roccade onderdelen. Initiatie TTP kennistractant binnen PRITM.
3/00-12/00	Teamleider beheer internet-transactiesystemen
Opdrachtgever	Postbank PP/IT/Prod
Omschrijving	Binnen de afdeling Productie ligt de verantwoording voor de internet gerelateerde transactiesystemen zoals SITE, Girotel Online, CAI, Internetsparen. Functionaliteit en belang nemen toe en kennis was sporadisch aanwezig. Opzetten en leiden van een afdeling welke transactie verwerkende systemen op het internet beheert. Coördineren van transactiegerichte internetsites welke buiten de Postbank in exploitatie zijn. Coördinatie op technische aspecten van de content-site van de Postbank gemaakt en gehost bij Nestkast; Aansturing team van 8 medewerkers.
Resultaat	Websites naar tevredenheid van klanten, medewerkers, eigenaar en controlerende instanties in exploitatie gebracht met, door ingerichte monitoring, hoge beschikbaarheid. Goed draaiend, trots en gemotiveerd team.
10/99-3/00	PL Inrichten exploitatie GirotelOnline
Opdrachtgever	Postbank PP/IT/D
Omschrijving	Binnen de afdeling Productie ligt de verantwoording voor de Girotel Online systemen die bij de infrastructuurprovider van ING belegd zijn. De ontwikkelde applicatie is live gegaan zonder dat afspraken en communicatie waren belegd. Ik was verantwoordelijk voor het in productie brengen van een applicatie voor banktransacties via het internet. Inrichten/organiseren en coördineren van beheer bij externe partijen. Opzetten van een afdeling die transactieverwerkende systemen op het internet beheert.
Resultaat	Applicatie voor pilot groep operationeel. Beheer verantwoordelijkheden belegd. Verbeteracties geïnitieerd
7/99-9/99	PL SITE / Start Internet Transacties Effecten
Opdrachtgever	Postbank PP/IT/Ontw/Effecten
Omschrijving	De afdeling Ontwikkelen bouwt maatwerk applicaties binnen de Postbank. De gemaakte applicatie moest op een gecontroleerde manier in productie genomen worden met toestemming van de toezichthouder STE, expertise rond internet moest worden geborgd. Ik was verantwoordelijk voor het in productie brengen van een effecten-applicatie op internet. Inrichten/organiseren beheer over verschillende organisaties heen. Afstemming met in- en externe betrokkenen over nieuwe technologie en het gebruik hiervan.
Resultaat	Succesvolle invoering, onder tijds- en politieke druk, van een platform waarmee geen ervaring was. Operationele webapplicatie, goedkeuring door controlerende instantie, conform gestelde richtlijnen