

## Profiel drs. Hans van Tol




<b>Naam</b>	<b>Hans van Tol</b>
Geboortedatum	15-03-1964
Woonplaats	Wassenaar
Nationaliteit	Nederlands
Talen	Nederlands, Engels
Rijbewijs	B

### Kernkwaliteiten

Analytische, resultaatgerichte project/interim manager met gevoel voor humor. Ruim 20 jaar IT-ervaring, actief geweest aan zowel de IT beheerkant als aan de IT ontwikkel/projectkant, daarom zeer geschikt als bruggenbouwer tussen deze afdelingen. Uitstekende communicator, in staat om helder met zowel de klant (business) als IT afdeling te communiceren. Succesvol opleveren van (technisch) geavanceerde oplossingen in complexe zakelijke omgevingen door technische expertise gecombineerd met een goed ontwikkeld organisatiebewustzijn. Leiden van multidisciplinaire, geografisch gespreide teams. Helpt klanten efficiënt van initiatie naar uitvoering en implementatie. Actuele kennis van zowel IT als project/change management. ITIL Service Manager en Prince2 expert certificaten.

<b>Opleiding</b>	
VWO Rijnlands Lyceum Wassenaar (diploma 1984)	Natuurkunde, Wiskunde, Scheikunde, Biologie, Engels, Geschiedenis en Nederlands.
TU Delft Chemische Technologie (1984 - 1986)	Discrete wiskunde, mechanica, microbiologie ea.
HEAO Den Haag Bedrijfsinformatica (bc. diploma 1993)	Bedrijfseconomie, Bestandsorganisatie/Database, Management informatiesystemen, Operations research, Organisatie & management, Statistiek, Systemanalyse en ontwerp
TU Delft/OU Management Information Technology MIT (doctoraal 2007)	Business systems engineering, Component based development, Client/server technologie, Information economics, Exploitatie en beheer van informatiesystemen, Introductie kennistechnologie, Managementcyclus en administratie organisatie, Methodologie van informatiesysteem ontwikkeling Management en IT: strategie en toepassing, Project management, Computer aided software engineering, Software engineering, Strategisch veranderingsmanagement.
Scriptie	Scriptie over veranderingsmanagement aspecten van (offshore) IT-outsourcing. In deze scriptie is gebruik gemaakt van verschillende theorieën onder andere Kotter, Caluwe en Cozijnsen. De scriptie is met een 8 gewaardeerd.

<b>Training</b>	
VAX-VMS course ITIL Essentials Supporting Microsoft Windows 95 Administering Microsoft Windows NT 4.0 Supporting Microsoft Windows NT 4.0 Core Technologies Course Bankbedrijf (Finance basics) ITIL Service Support Course ITIL Service Delivery Course ITIL Service Manager (certified) PRINCE II Foundation Project management PRINCE II Expert Project management (certified) Rational Unified Process Introduction CMMI Introduction Compliance ING I&I Goldratt Webcast Program on Critical Chain Project Management ITIL V3 Overview	 <p>ITIL The IT Infrastructure Library</p> <p><b>PRINCE 2</b><sup>TM</sup></p> <p><b>Rational</b><sup>®</sup> the software development company</p> <p><b>CMMI</b><sup>®</sup></p>

<b>Persoonlijke ontwikkeling</b>	
PinkRocade Introductie cursus Middle Management cursus: A: organisation apprenticeship & managing workforce B: motivating employees & financial management C: conflict handling & negotiating D: efficient meetings & financial management of computer/information centre Presentatie technieken Professionele communicatie ACT consultancy cursus	

## Referentie

<b>Periode</b>	November 2009 – December 2010
<b>Bedrijf</b>	Provincie Zuid Holland
<b>Functie</b>	Interim manager Servicedesk
<b>Opdracht omschrijving</b>	Diverse verbeter trajecten uitgevoerd op gebied van werkwijzen en processen
<b>Taken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leiding geven aan het Servicedesk en Werkplekbeheerteam (15 personen)</li> <li>• ITIL V3 Procesmanager voor Incidentmanagement en Eventmanagement</li> <li>• Focusgebieden operational excellence en service transition (in beheer name)</li> <li>• Beschrijven van Service Level Management en Capacity management proces</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tweede geworden in de Beste Servicedesk van Nederland verkiezing</li> <li>• Klanttevredenheid enquête ingevoerd</li> </ul>
<b>Opdracht gever</b>	Arjen Boere Manager BIS E-mail aj.boere@pzh.nl

## Werkervaring

<b>Periode</b>	Februari 2011 –
<b>Bedrijf</b>	Safran Morpho
<b>Functie</b>	Business Project Manager
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijk voor implementatie van nieuw EU document voor IND van design tot productie</li> <li>• Leiding geven aan projectteam (3FTE business &amp; 10 FTE IT)</li> <li>• Managen van CSCA crypto procedures voor klanten</li> <li>• Coördineren van software opleveringen van development teams in Frankrijk en USA</li> <li>• Verantwoordelijk voor implementeren nieuw project management proces – Prince II vs Franse methodologie</li> </ul>
<b>Periode</b>	November 2009 – December 2010
<b>Bedrijf</b>	Provincie Zuid Holland
<b>Functie</b>	Interim manager Servicedesk
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leiding geven aan het Servicedesk en Werkplekbeheerteam (15 personen)</li> <li>• ITIL V3 Procesmanager voor Incidentmanagement en Eventmanagement</li> <li>• Focusgebieden operational excellence en service transition (in beheer name)</li> <li>• Tweede geworden in de Beste Servicedesk van Nederland verkiezing</li> <li>• Beschrijven van Service Level Management en Capacity management proces</li> </ul>
<b>Periode</b>	December 2008 – Augustus 2009
<b>Functie</b>	Consultant
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoek praktische toepassingen scriptie IT- Outsourcing</li> <li>• Schrijven artikelen over IT-Outsourcing</li> </ul>
<b>Periode</b>	Oktober 2006 – November 2008
<b>Bedrijf</b>	ING
<b>Functie</b>	Project Manager Call/Face Retail
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijk voor implementatie van een aantal compliancy gerelateerde wijzigingen binnen de call center applicaties van ING (CDD/WID/FEC)</li> <li>• Betrokken bij opzetten nieuw ontwikkelproces op basis van RUP waarin afstemming met ITIL werd geborgd</li> <li>• Implementatie van Contracto applicatie tbv Cash/Payments</li> <li>• Coördinatie van implementeren CMMI processes Project Planning &amp; Project Monitoring and Control binnen CMMI Programma</li> <li>• Implementatie van call center planning software pakket Totalview</li> <li>• Managen van ontwikkeling en implementatie van Business Objects Universe tbv rapportage voor de Nieuwe bank (TANGO)</li> </ul>
<b>Periode</b>	February 2005 – March 2006
<b>Bedrijf</b>	Delta Lloyd & KLM in opdracht van IBM
<b>Functie</b>	Customer Service Manager
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leiding geven aan DL WPO (product ontwikkeling) team in Amsterdam, KLM team in Schiphol and software package team in Roemenie (samen ruim 20 personen)</li> <li>• Stroomlijnen werk processen binnen de IBM/Delta Lloyd &amp; IBM/KLM organisaties (beiden outsourcing deals van IBM) met name ITIL change management</li> <li>• Afstemmen team capaciteit en software package aanvragen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijk voor het package proces voor zowel KLM als DL</li> <li>• Project management van verscheidene transitie binnen DL en KLM</li> </ul>
<b>Periode</b>	Juni 2004 – Januari 2005
<b>Functie</b>	Student
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• research voor scriptie over IT outsourcing</li> <li>• afronden laatste vakken voor MIT studie</li> </ul>
<b>Periode</b>	Oktober 2003 – Maart 2004
<b>Bedrijf</b>	Hewlett-Packard
<b>Functie</b>	Consultant
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• definiëren van IT werkprocessen met focus op ITIL wijzigingsbeheer over verschillende afdelingen binnen HP. Ook de raakvlakken met incident/probleembeheer en software ontwikkeling beschreven.</li> <li>• Werken aan scriptie over outsourcing</li> <li>• Betrokken bij (offshore) outsourcing project</li> </ul>
<b>Periode</b>	November 2001 – Augustus 2003
<b>Bedrijf</b>	Hewlett Packard
<b>Functie</b>	Programma manager
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolideren van verscheidene support diensten in een centrale architectuur genaamd Backend Portal.</li> <li>• Ontwikkelen van een B2B gateway om directe communicatie tussen HP en de externe zakenpartners te bewerkstelligen</li> <li>• Opzetten van een nieuwe hardware infrastructuur voor BEP programma</li> <li>• Aansturen van ontwikkel teams in Grenoble (FR) en Amsterdam</li> </ul>
<b>Periode</b>	Augustus 2000 – Oktober 2001
<b>Bedrijf</b>	Hewlett Packard
<b>Functie</b>	Programma manager van diverse projecten
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aansturen van diverse projectmanagers van de volgende projecten:</li> <li>• CCR Wind release</li> <li>• CCR Database redesign (Vervangen database met behulp van EJB en nearest neighbour matching)</li> <li>• Top500 (Ontwikkelen applicatie voor enterprise klanten van Hewlett Packard)</li> <li>• Pay-as-U-go (Ontwikkelen applicatie voor premium rate telephone support)</li> <li>• Voucher (Ontwikkelen applicatie voor aanbieden van vouchers aan klanten)</li> <li>• CTI (Ontwikkelen en implementeren van geïntegreerde computer-telefoon applicatie)</li> </ul>
<b>Periode</b>	December 1999 – Juli 2000
<b>Bedrijf</b>	Hewlett Packard
<b>Functie</b>	Project manager van CCR (Customer Care Reception) development team
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• overdragen van de applicatie aan operations</li> <li>• verantwoordelijk voor aansturen development team(s) in A'dam, Boeblingen (D) en Cupertino (USA)</li> <li>• reverse engineering van functionaliteit</li> <li>• maken projectplanning/budgetbewaking</li> <li>• afstemmen met diverse belanghebbende partijen, intermediairfunctie tussen gebruikers en diverse IT-afdelingen</li> <li>• rapporteren over voortgang aan MT</li> <li>• procesbewaking en verbetering (ITIL)</li> </ul>
<b>Periode</b>	November 1999

<b>Bedrijf</b>	Nauta Dutilh
<b>Functie</b>	Tender manager
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• schrijven van plan van aanpak voor uitbesteden ICT Service organisatie Nauta Dutilh</li> <li>• afstemmen met diverse belanghebbende partijen over eisen en wensen aan deze uitbesteding</li> <li>• organisatie inrichting volgens ITIL concepten</li> </ul>
<b>Periode</b>	September 1999 - Oktober 1999
<b>Bedrijf</b>	Ernst & Young
<b>Functie</b>	Projectadviseur
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• schrijven van plan van aanpak voor Windows 2000 implementatie</li> <li>• opzetten testlab en aansturen testteam om performance eisen vast te stellen</li> <li>• afstemmen met diverse belanghebbende partijen op internationaal niveau over eisen en wensen aan deze implementatie</li> <li>• diverse beveiligingsmethoden laten testen en evalueren</li> </ul>
<b>Periode</b>	Juni 1999 - Augustus 1999
<b>Bedrijf</b>	Ernst & Young
<b>Functie</b>	Projectleider
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verantwoordelijk voor aansturen uitrolteam</li> <li>• maken projectplanning/budgetbewaking</li> <li>• afstemmen met diverse belanghebbende partijen, intermediairfunctie tussen gebruikers en diverse IT-afdelingen</li> <li>• rapporteren over voortgang aan MT</li> <li>• procesbewaking en verbetering</li> <li>• resultaatverantwoordelijk voor de uitrol van een nieuwe loadset op de Pc's</li> </ul>
<b>Periode</b>	Januari 1999 - Mei 1999
<b>Bedrijf</b>	Arbeidsvoorziening
<b>Functie</b>	ITIL consultant
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opleveren van een SLA tbv technisch beheer primaire applicatie</li> <li>• opleveren relatiematrix tbv technisch beheer</li> <li>• schrijven en afstemmen technisch beheermodel</li> <li>• opleveren DAP tbv technisch beheer</li> <li>• uitwerken werkinstructies</li> <li>• voorzitten vergaderingen met diverse partijen tbv afstemming en uitwerking technisch beheer</li> <li>• maken projectplanning/budgetbewaking</li> </ul>
<b>Periode</b>	September 1998 - December 1998
<b>Bedrijf</b>	Ministerie van Onderwijs
<b>Functie</b>	Teamleider WerkPlekOndersteuning (2 <sup>e</sup> -lijns support)
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• coördineren interne projecten (o.a. Intranet)</li> <li>• verantwoordelijk voor de afdeling WPO</li> <li>• leiding geven aan medewerkers WPO</li> <li>• mede implementeren van diverse ITIL processen</li> <li>• herstructureren rapportage tbv SLA</li> <li>• begeleiden Windows 95 migratietraject</li> <li>• samenwerking onderling afstemmen zowel binnen als buiten de afdeling</li> <li>• inwerken/coachen opvolgend teamleider</li> </ul>
<b>Periode</b>	Juli 1998 – Augustus 1998

<b>Bedrijf</b>	Ministerie van Justitie
<b>Functie</b>	Technisch projectleider
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verantwoordelijk voor aansturen uitrolteam</li> <li>• logistiek inplannen van het plaatsen van de hardware</li> <li>• rapportage opzetten tbv de CBDB actualisatie van een district</li> <li>• JIT distributie afspraken maken met leverancier</li> <li>• zorgdragen voor ingerichte opleidingsfaciliteiten</li> <li>• plannen van het migratie traject</li> <li>• software overdragen aan Back-office tbv standaard</li> <li>• communicatie over de Windows95 migratie naar de organisatie</li> </ul>
<b>Periode</b>	April 1997 - Juni 1998
<b>Bedrijf</b>	Travel Unie
<b>Functie</b>	Hoofd Helpdesk/Change Manager
<b>Werkzaamheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• coördineren interne projecten</li> <li>• verantwoordelijk voor de Helpdesk</li> <li>• leiding geven aan medewerkers Helpdesk</li> <li>• implementeren van diverse ITIL processen</li> <li>• opzetten van managementrapportage</li> <li>• begeleiden diverse migratietrajecten</li> <li>• aansturen wijzigingstrajecten (bv. nieuw reisbureau)</li> </ul>
<b>Periode</b>	Januari 1989 - Maart 1997
<b>Bedrijf</b>	ING, AKZO, Bank Nederlandse Gemeenten, ANOZ
<b>Functie</b>	Diverse functies o.a. projectleider, ITIL consultant