

## Curriculum vitae

### Persoonlijke gegevens

**Naam** Hans van Tol  
**Geboortedatum** 15 maart 1964  
**E-mail** h.vantol@toltrack.nl



### Kernkwaliteiten

Analytische, resultaatgerichte ITIL service manager met gevoel voor humor. Gespecialiseerd in proces implementaties en verbeter/verandertrajecten. Ruim 25 jaar IT-ervaring, kennis van zowel IT beheerkant als aan 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 Princll expert certificaten. Behaalt resultaten onder lastige omstandigheden en krijgt projecten weer op de rails.

### Werkervaring

#### Mrt 2016 - heden Werkzaamheden

Stater – Consultant Service Management  
ITSM Strategic Consultant bij Stater:

- Opstellen RFP voor ITSM tooling en implementatie
- Opstellen ITSM Roadmap
- Proces afstemming/automation tbv Service & Support desk

#### Jul 2015 - heden Werkzaamheden

Cloudregisseurs - Consultant Service Management  
Business development

- Opzetten Cloud Readiness Assessment (inc governance, security, architectuur, risk management, service management en project management)

#### Feb 2013 - heden Werkzaamheden

Pink Elephant - Consultant/Transitie manager Service Management

ITSM Strategic Consultant bij TAQA (NL, UK, CA and UAE):

- Opstellen RFP voor ITSM tooling en implementatie
- Opstellen ITSM Roadmap
- Wereldwijde implementatie eerste fase ITSM tool (ServiceNow) QA

ITSM Consultant for ING

- Uitvoeren PinkSelect voor ITSM toolselectie

ITSM SME for NOMD (Riyadh- Saudi Arabia)

- Lead consultant voor Configuration, Event and Component Capacity Management
- Opleveren Remedial plan, Process documentatie en Knowledge Transfer/Coaching met als doel ISO 20K certificatie
- Coach van de process managers en optimaliseren van de processen in operationele fase

ITSM Strategic Consultant for Irdeto (EMEA, AP and Americas)

- Opstellen wereldwijde ITIL Strategy & Roadmap
- Bepaal volwassenheid van de ITIL processen met PinkSCAN
- Opstellen van en consultancy voor ITIL Program
- Ontwerpen en implementeren van eerste fase processen (SysAid)
- Opzetten klanttevredenheid dashboard
- Herbepaling volwassenheid van de ITIL processen (PINKSCAN 2016)

#### Nov 2015 – Feb 2016 Werkzaamheden

Connexion - Consultant Service Management

- Implementeren Service Level Management & Afstemmen SLA afspraken
- Coachen servicemanagers
- Opleveren van Service Level Catalogus, Dossier Afspraken en Procedures en Service Level Agreement voor de verschillende Business Lines/Call center van Connexion

<b>Mrt 2015 – Jun 2015</b> <b>Werkzaamheden</b>	Logicalis SMC - Consultant Service Management ITSM Procesarchitect voor Nokia (EMEA, AP and Americas) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwerp IT Portfolio Management ism EMEA stakeholders</li> </ul> ITSM Procesconsultant voor ING/EMC <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstemmen en trainen ING/EMC stakeholders for diverse ITIL processen</li> </ul> ITSM Procesconsultant voor Philips <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitwerken en vertalen functionele requirements naar technische oplossingen voor Agile SCRUM team</li> </ul>
<b>Jun – Nov 2014</b> <b>Werkzaamheden</b>	Logicalis SMC - Projectmanager/Consultant Service Management Product owner/Consultant voor Nokia (EMEA, AP and Americas) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansturen ontwikkel en test team (Agile/SCRUM)</li> <li>• Ontwerp Demand management proces als onderdeel van Transformatie programma van Atos.</li> <li>• Afstemmen proces met Nokia, Atos als Service Integrator en 2de en 3de lijns support leveranciers.</li> <li>• Wereldwijde implementatie van demand proces in ServiceNow/IT-Guardian.</li> </ul>
<b>Sept 2012 – Jan 2013</b> <b>Werkzaamheden</b>	Newskool - Service Manager <ul style="list-style-type: none"> <li>• Improvement of service management processes (ITIL)</li> <li>• Streamline internal/external service delivery</li> </ul>
<b>Feb 2011 – Jun 2012</b> <b>Werkzaamheden</b>	Safran Morpho - Business Project Manager <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijk voor implementatie van nieuw EU document voor IND van design tot productie</li> <li>• Implementeren van 3D foto booths op IND lokaties door heel Nederland</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 (Agile)</li> <li>• Verantwoordelijk voor implementeren nieuw project management proces – Prince II vs Franse methodologie</li> </ul>
<b>Nov 2009 – Dec 2010</b> <b>Werkzaamheden</b>	Provincie Zuid Holland - Interim manager Servicedesk/Service Delivery Manager <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>Dec 2008 – Aug 2009</b> <b>Werkzaamheden</b>	Consultant <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderzoek praktische toepassingen scriptie IT- Outsourcing</li> <li>• Schrijven artikelen over IT-Outsourcing</li> </ul>
<b>Okt 2006 – Nov 2008</b> <b>Werkzaamheden</b>	ING - Project Manager Call/Face Retail <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>Feb 2005 – Jun 2006</b> <b>Werkzaamheden</b>	Delta Lloyd & KLM in opdracht van IBM - Service Delivery Manager <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>

- Verantwoordelijk voor het package proces voor zowel KLM als DL
- Project management van verscheidene transities binnen DL en KLM

**1989 - 2005**

Pink Elephant - ING, AKZO, Bank Nederlandse Gemeenten, ANOZ, Travel Unie, Ministerie van Justitie, Ministerie van Onderwijs, Arbeidsvoorziening, Ernst & Young, Nauta Dutilh, Hewlett Packard,

**Functies**

- Diverse functies o.a. projectleider, ITIL consultant, hoofd helpdesk, programmamanager

**Opleiding**

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, Systeemanalyse 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.

**Training**

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&II  
Goldratt Webcast Program on Critical Chain Project Management  
ITIL V3 Overview  
ServiceNow Administrator Course



**Rational**<sup>®</sup>  
the software development company

servicenow

**Persoonlijke ontwikkeling**

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