

Profiel Drs. Hans van Tol

Geboortedatum 15-03-1964
Adres Rijksstraatweg 709
2245 CC Wassenaar
Status Getrouwd, 4 kinderen
Beschikbaar In overleg
Telefoon 06 51 069562
E-mail h.vantol@toltrack.nl

Pitch

Analytische, resultaatgerichte IT service/proces manager met gevoel voor humor. Samen met de belanghebbenden IT processen en diensten ontwerpen/afstemmen en vervolgens implementeren. Veel ervaring met inrichten van regie organisaties. Uitstekende communicator, in staat om helder met zowel de klant (business) als IT afdeling te communiceren door technische en Agile expertise gecombineerd met een goed ontwikkeld organisatiebewustzijn. Bereik doelen onder moeilijke omstandigheden door inhoudelijk technische en ITIL /IT4IT kennis gekoppeld aan IT project/verander management ervaring. Veel ervaring met ITIL bij bedrijven in een Agile transitie.

Opleiding

TU Delft/OU Management Information Technology MIT (master 2007, scriptie verandermanagement bij IT Outsourcing)
HEAO Den Haag Bedrijfs Informatica (bachelor 1993)
TU Delft Scheikundige technologie (1984 - 1986)
VWO Rijnlands Lyceum Wassenaar (diploma 1984)

Training

Professional Scrum Product Owner (in progress)
ITIL V4 Foundation
Agile Foundation
RCA Expert Training
IT4IT Foundation
ServiceNow Administrator Course
ITIL V3 Foundation
Goldratt Critical Chain Project Management
Compliance ING I&I
PRINCE II Practitioner Project management (certified)
PRINCE II Foundation Project management
ITIL 2 Service Manager/Expert(certified)
ITIL Service Delivery Course
ITIL Service Support Course
ITIL Essentials



Opdrachten

Gemeente Amsterdam

2020 – 2021

Teammanager Processen, Product owner voor alle ITIL processen binnen ICT. Opzetten van de nieuwe MSI (Multi Sourcing Integratie) regie organisatie en begeleiden van het team naar de nieuwe regie organisatie (reorganisatie). Verantwoordelijk (PO) voor bouwen koppelingen tussen partners en Topdesk. Product owner voor PowerBI implementatie tbv rapportage nieuwe MSI regie organisatie.

Sociale Verzekerings Bank**2018 – 2020**

Servicemanager / consultant. Verantwoordelijk voor opzetten IT regie organisatie en begeleiden pilot IT regie teams. Regie teams op basis van (geclusterde) diensten zoals beschreven in SLA en PDC inc. achterliggende dienstketens. Sommige stukken van de dienstketen waren ge-outsourced, het aansturen daarvan is in het regie team belegd. Procesmanager Problem & Change proces in Service Delivery team o.a. ITIL4 vs Agile alignment, tevens voorzitter CAB. Product owner backlog IT Service Management CMMI level 2 audit bevindingen.

Stater**2017 – 2018**

Projectleider/Product Owner ServiceNow. Verantwoordelijk voor faciliteren & managen backlog van Agile team ServiceNow. Proces alignment met diverse stakeholders waaronder EPV/AGV en implementatie van ServiceNow. Inrichten ITIL processen voor alle (keten)-diensten (infrastructuur, network, applicaties, etc. Interface gebouwd om ServiceNow met Topdesk te laten "praten".

Stater**2016 – 2016**

Consultant Service Management. Verantwoordelijk voor opstellen RFP voor ITSM tooling en implementatie i.c.m. Jira Software. Opstellen ITSM Roadmap obv IT4IT. ITSM Tool selectie (TOPdesk, SNOW, Jira SD en Remedyforce). Afstemmen automation tbv Service & Supportdesk. Contract onderhandelingen met leverancier. Demand/Portfolio management afstemming (ook financieel) tbv primaire bedrijfs processen (digitalisering demands via portal). Afstemmen Agile development en ITIL beheer processen (inc. workflows). Cloud Readiness Assessment voor ServiceNow.

Cloudregisseurs (netwerkorganisatie)**2015 - nu**

Service Management Associate. Verantwoordelijk voor ontwikkelen Cloud Readiness Assessment (inc governance, security, architectuur, risk management, service management en project management). Beschrijven in beheername proces o.b.v. ITIL, ASL en BiSL. Ontwikkelen IT Regie & SIAM cursus

Pink Elephant**2013 – 2016**

Consultant/Projectleider Service Management. Verantwoordelijk voor:

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

- Opstellen RFP voor ITSM tooling en implementatie
- Opstellen ITSM Roadmap
- Begeleiden en contracteren van leverancier
- Wereldwijde implementatie eerste fase ITSM tool (ServiceNow) QA
- Trainen Servicedesk vwb nieuwe processen

Als ITSM Consultant for ING

- Uitvoeren PinkSelect voor ITSM toolselectie
- Stakeholder management (inc. Servicedesk)

Als ITSM SME for NOMD (Riaad- Saoedi Arabië)

- Lead consultant voor diverse ITIL processen (oa Event, Availability, Capacity en Information Security 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

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

- Opstellen wereldwijde ITIL Strategy & Roadmap tbv ondersteuning primaire bedrijfsprocessen

- 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 (NPS)
- Herbepaling volwassenheid van de ITIL processen (PINKSCAN 2016)
- Kwaliteitssysteem ITIL opzetten/afstemmen DevOps (Agile) en beheer

Connexion**2015 – 2016**

Service manager/Consultant. Verantwoordelijk voor 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 van Connexion op basis van ITIL, ASL en BiSL. Afstemmen inrichting ITSM tool met Servicedesk. Voorstellen pricing van de diverse diensten in de SLA en PDC.

Logicalis SMC**2015 – 2015**

Projectmanager Service Management. Verantwoordelijk voor ontwerp IT Portfolio Management ism EMEA stakeholders tbv primaire bedrijfsprocessen (digitalisering demands via portal). ITSM Procesconsultant voor ING/EMC. Afstemmen en trainen ING/EMC stakeholders for diverse ITIL processen. Trainen ING CallCenter agents voor nieuwe tool. ITSM Procesconsultant voor Philips. Uitwerken en vertalen functionele requirements naar technische oplossingen voor Agile SCRUM team

Logicalis SMC**2014 – 2014**

Consultant Service Management/Product Owner voor Nokia (EMEA, AP and Americas). Verantwoordelijk voor aansturen ontwikkel en test team (Agile/SCRUM). Ontwerp Demand management proces als onderdeel van Transformatie programma van Atos voor bedrijfsapplicaties. Afstemmen proces met Nokia, Atos als Service Integrator en 2de en 3de lijns support leveranciers. Wereldwijde implementatie van demand proces in ServiceNow/IT-Guardian.

Andere opdrachten**1989 - 2014**

Diverse rollen o.a. Service (Delivery) manager, Change manager, helpdesk manager, Product owner, programmamanager. Verantwoordelijk voor Procesmanagement/verbetering & implementaties bij ING, Safran Morpho, IBM/KLM, Provincie Zuid Holland, ING, AKZO, Bank Nederlandse Gemeenten, ANOZ, Travel Unie, Ministerie van Justitie, Ministerie van Onderwijs, Arbeidsvoorziening, Ernst & Young, Nauta Dutilh, Hewlett Packard, Pink Elephant. Procesmanager change proces o.a. bij Provincie Zuid Holland (1,5 jaar) & Travel Unie (1,5 jaar).