

Profiel Drs. Hans van Tol

Geboortedatum 15-03-1964
Talen Nederlands, Engels
Telefoon 06 51 069562
E-mail h.vantol@toltrack.nl

Pitch

Analytische, resultaatgerichte IT proces architect/implementatie manager met gevoel voor humor. Samen met de belanghebbenden IT processen ontwerpen/afstemmen en vervolgens implementeren. 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 inhoudelijke technische en ITIL /IT4IT kennis gekoppeld aan IT project/verander management ervaring.

Opdrachten

Sociale Verzekerings Bank

2018 – 2019

Implementatie manager "Regie op regie". Verantwoordelijk voor opzetten IT regie organisatie en begeleiden pilot IT regie teams. Product owner backlog IT Service Management CMMI level 2 bevindingen. Procesmanager Problem & Change proces o.a. ITIL4 vs Agile alignment.

Stater

2017 – 2018

Implementatie manager/Product Owner ServiceNow. Verantwoordelijk voor faciliteren & managen backlog van Agile team ServiceNow. Proces alignment met diverse stakeholders waaronder EPV/AGV en implementatie van ServiceNow.

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

2015 - present

Consultant Service Management. Verantwoordelijk voor ontwikkelen Cloud Readiness Assessment (inc governance, security, architectuur, risk management, service management en project management). Ontwikkelen IT Regie & SIAM cursus.

Pink Elephant

2013 – 2016

Consultant/Transitie manager 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, 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

Consultant Service Management. 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. Afstemmen inrichting ITSM tool met Servicedesk. Voorstellen pricing van de diverse diensten in de SLA.

Logicalis SMC

2015 – 2015

Implementatie Lead 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 manager, ITIL consultant, helpdesk manager, programmamanager. Verantwoordelijk voor Procesverbetering & 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

Opleiding

VWO Rijnlands Lyceum Wassenaar (diploma 1984)

TU Delft Chemical Engineering (1984 - 1986)

HEAO Den Haag Business Informatics (bachelor degree 1993)

TU Delft/OU Management Information Technology MIT (master degree 2007)

Thesis about change/transition management aspects of (off-shore) IT-outsourcing. In this thesis research of different ways of change/transition management is performed including theories from Kotter, Caluwe and Cozijnsen.

Training

ITIL Essentials

Administering Microsoft Windows

Supporting Microsoft Windows

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 Practitioner Project management (certified)

CMMI

Compliance ING I&II

Goldratt Critical Chain Project Management

ITIL V3 Foundation

ServiceNow Administrator Course

IT4IT Foundation

RCA Expert Training

ITIL V4 Foundation

Professional Scrum Product Owner (in progress)

