
CURRICULUM VITAE

ing. Dick J. Costeris



Dick Costeris

ADRES
Arubastraat 8
2405 EX Alphen aan den Rijn

TELEFOON
(+31) 172 – 478195

INTERNET
www.costeris.com

E-MAIL
dick@costeris.com



Even voorstellen...

Mijn naam is Dick Costeris.

Na mijn afstuderen in 1984 ben ik aan de slag gegaan in het IT werkveld. De afgelopen achttien jaar heb ik dit gedaan in dienst van Ordina, sinds 1998 in de functies van senior consultant en management consultant.

Vanuit een achtergrond op het gebied van systeemontwikkeling houd ik mij sinds 1994 steeds meer bezig met de organisatorische aspecten van het vakgebied. Ik heb mij verregaand gespecialiseerd in het opzetten en kwalitatief verbeteren van IT beheeromgevingen, met name met behulp van Service Management. De laatste jaren ligt mijn focus met name op kwaliteit en regievoering.

In die hoedanigheid ben ik regelmatig verantwoordelijk geweest voor de implementatie of herstructurering van dergelijke omgevingen. Ook heb ik meerdere malen ad interim lijnmanagement gevoerd over middelgrote, op ITIL gebaseerde beheerorganisaties. Binnen deze opdrachten staat de factor 'mens' bij mij voorop, ik beschouw medewerkers als de meest bepalende succes- en faalfactor.

Kenmerkend voor mijn manier van handelen zijn de rechtstreekse aanpak, aandacht voor mensen, een duidelijke visie, een sterk analytisch inzicht, heldere communicatie, veel vakkennis en ervaring (die ik graag met anderen deel), creativiteit, resultaatgerichtheid en vooral veel enthousiasme. Door mijn ervaring weet ik zeer goed om te gaan met vernieuwingen en veranderingen, waarbij ik als gesprekspartner en adviseur fungeer op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Op het vakgebied Service Management heb ik een reputatie hoog te houden. Ik publiceer regelmatig in boeken en vakbladen, ik geef trainingen en spreek op gastcolleges en seminars over onderwerpen binnen het vakgebied. Een rode draad bij deze activiteiten is het klaarblijkelijke onvermogen van de IT om te leren, zowel van de bedrijfsprocessen in de eigen organisatie als van verwante ontwikkelingen binnen andere vakgebieden. Als je iets wilt leren over kwaliteit, kijk dan eerst eens bij Toyota voordat je in de ISO-20000 boeken duikt...

Intern, binnen de IT Service Management business unit, ben ik verantwoordelijk voor de ontwikkeling en begeleiding van een groep consultants (coaching en mentoring).

Daarnaast ben ik voor de Stichting EXIN al jaren werkzaam als examiner voor de Nederlandse en internationale Service Manager examens, ontwerp ik ISO20000 examens en fungeer ik als auditor voor training- en exameninstellingen.

In mijn vrije tijd houd ik mij bezig met Tai Chi, golf, theater, film, lezen, koken, lekker uit eten, kortom met alles wat het leven écht de moeite waard maakt!

Opleiding : HTS Utrecht, afstudeerrichting Civiele Techniek

Specialismen : Management coaching en advisering, regievoering, Service Management, veranderingsmanagement, interim management, trainer

Recente projecten

<u>Rol/functie</u>	<u>Trefwoorden</u>	<u>Periode</u>
Architect, adviseur	Regievoering, verandermanagement, coaching	09/2005 tot heden
Interim manager	Productie-omgeving, internationaal applicatiebeheer, geringe volwassenheid	04/2005 tot 09/2005
Proces architect	SOx, proces architectuur, service level management, contract management	04/2004 tot 03/2005



Personalialia

Naam	: ing. D.J. Costeris (Dick)
Geboortedatum	: 20 juli 1960
Geslacht	: Man
Woonplaats	: Alphen aan den Rijn, NL
Inzetbaar als	: Adviseur, interim manager, service manager, procesmanager, coach, trainer

Opleidingen en trainingen

Opleidingen			Diploma
Chr. Lyceum	HAVO	1977	Ja
Chr. Lyceum	VWO	1979	Ja
HTS	Civiele Techniek	1984	Ja

Automatiseringsopleidingen		
Ordina	Applicatieprogrammeur COBOL	1984
Cap Gemini	Technisch Ontwerp	1985
Cap Gemini	Functioneel Ontwerp	1986
HTS Den Haag	Deelcursus Informatica	1987
AMBI	HE0, HE1, HE2, HE4	1994
zelfstudie	ITIL Foundations	2000
PsiConsult	ITIL Service Manager	2000
Zelfstudie	Prince2 Foundation	2004
Ordina	ITIL Foundations (als trainer)	2003, 2004
Ordina	ITIL Advanced (als trainer)	2003, 2004, 2005
Zelfstudie	MOF Foundation	2006
Zelfstudie	ITIL V.3 master bridge training	2007
Zelfstudie	ISO/IEC 20000 Foundation	2008
Zelfstudie	ISO/IEC 20000 Professional Control of IT Services	2008
Zelfstudie	ISO/IEC 20000 Professional Management and Improvement of IT Services	2008
Zelfstudie	ISO/IEC 20000 Manager's certificate	2008

Trainingen en cursussen (doorlopen)		
ISW/IBW	Middle Management	1997
ISW/IBW	Hogere Informatie management	1997
ISW/IBW	Hogere Bedrijfsleiding	1999
Schouten en Nelissen	Coaching	2005
Schouten en Nelissen	Commerciële relatievorming voor consultants	2005
Ordina	Debating	2005

Trainingen en cursussen (ontwikkeld en gegeven)		
Ordina	ITIL Foundation	2002 – heden
Ordina	ITIL Advanced	2003 - 2005
Ordina	ITIL V.3 Foundation	2008
Ordina	ISO20000 Foundation	2008
Ordina	Leergang Regievoering	2008



Publicaties, seminars, trainingen

Publicatie "Haalbare implementaties", ITSMF People nr. 1, juni 2000, uitgave van het IT Service Management Forum, auteur Dick Costeris

Publicatie "Nieuwe economie, nieuw management?", ITSMF People nr. 2, september 2000, uitgave van het IT Service Management Forum, auteur Dick Costeris

Publicatie "Thou shalt be Aware", ITSMF People nr. 4, november 2000, uitgave van het IT Service Management Forum, auteur Dick Costeris

Publicatie "Let's go crazy, let's go ITIL!", IT-beheer jaarboek 2001, februari 2001, uitgave van Ten Hagen Stam, auteur Dick Costeris

April 2001: Ordina kennisavond Service Management.
Organisatie en leiding van een interactieve avond over de verschillende aspecten van het Service Management vakgebied.

"Russian Roulette", World Class IT Service Management Guide, international edition, september 2002, auteur Dick Costeris

Publicatie "De Kloof en de Brug", IT Beheer Magazine nummer 2003-01, januari 2003, auteur Dick Costeris en Norbert Huijzer

2002: ontwikkelen en geven van een ITIL Foundation training.
2003, 2004, 2005: ontwikkelen en geven van een ITIL Advanced training.

Maart 2003: voorzitterschap discussie tussen de voorzitters van de Nederlandse IT-verenigingen (NGI, itSMF, ISACA, ISPG en de Beroepsgroep Service Manager) over de veranderende rol van IT en IT-medewerkers.

18 november 2003: presentatie over minimale tooling in de zorgsector op het Tooling Event 2003.

18 november 2004: presentatie "Gezond Kosten reduceren" op het Tooling Event 2004.

Publicatie "Daarvoor moet u niet bij mij zijn" over gezond kosten reduceren, IT Beheer Jaarboek 2004/2005, november 2004, auteurs Dick Costeris en Ben Erren

Publicatie "De essentials van prestatie management" over de grondbeginselen van performance management binnen de IT, Best Practices Magazine ITSMF, januari 2008, auteurs Dick Costeris en Michael van Zanten

Publicatie "8 tips bij outsourcing" over uitbesteding van diensten, IT Executive, februari 2008, auteurs Dick Costeris en Gert-Jo van der Heijden

Publicatie "Tips bij outsourcing, deel 2" over uitbesteding van diensten, IT Executive, april 2008, auteurs Dick Costeris en Gert-Jo van der Heijden

Publicatie "And now for something completely different" over de zin van ITIL versie 3, IT Beheer Magazine, mei 2008, auteur Dick Costeris



Talen	<u>Mondeling</u>	<u>Schriftelijk</u>
Nederlands	Vloeiend	Vloeiend
Engels	Vloeiend	Vloeiend
Duits	Vloeiend	Vloeiend
Frans	Redelijk	Redelijk
Bahasa Indonesia	Basiskennis	Basiskennis
Italiaans	Basiskennis	Basiskennis

Materiekennis

Branchekennis	<u>Ervaringsjaren</u>
Utilities	2 jaar
Telecom	6 jaar
Zorg	1 jaar
Public	3 jaar
Trade	5 jaar
Finance	2 jaar

Vakkennis	<u>Kennisniveau</u>			<u>Ervaringsjaren</u>
	Junior	Medior	Senior	
IT Beheer / Service Management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	9 jaar
Application Management	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3 jaar
ISPL	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 jaar
Veranderingsmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4 jaar
Projectmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5 jaar
Kwaliteitsmanagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5 jaar
Regievoering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3 jaar



Werkervaring

Periode	:	Oktober 2006 – heden
Organisatie	:	Ordina
Situatie	:	Ten gevolge van een ernstig ziekte-traject heb ik moeten herstellen en re-integreren. In deze periode heb ik mijn vakkennis uitgebreid met het bestuderen van de laatste ontwikkelingen op het gebied van ITIL v.3, ISO20000 en regievoering. Tijdens mijn re-integratie-traject heb ik collega's begeleid op hun opdracht (schaduwadvisering), training gegeven aan trainees en ben ik betrokken geweest bij propositieontwikkeling en bij verschillende pre-sales trajecten.
Periode	:	Juni 2006 – september 2006
Organisatie	:	HTM - gemeentelijk vervoersbedrijf Den Haag
Projectnaam	:	RandstadRail
Branche	:	Semi-overheid
Functie	:	Beheerarchitect
Situatie	:	De HTM heeft van het Stadsgebied Haaglanden de exploitatie gegund gekregen van het RandstadRail traject tussen Den Haag en Rotterdam, inclusief het beheer van de bijbehorende informatiesystemen. Dit is een gedeelde exploitatie, ook de Rotterdamse RET vervult hierin een eigen rol. Door de Project Organisatie RandstadRail (PORR) worden informatiesystemen opgeleverd die door HTM in beheer moeten worden genomen. Door de hoge druk op het realisatietraject en de buitengewoon slechte afstemming / communicatie is dit een zeer moeizaam traject.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	De opdracht bestaat uit een aantal diverse taken: <ul style="list-style-type: none">★ Inrichten van het eerstelijns beheer voor het datatransportnetwerk;★ Inrichten van het eerstelijns beheer voor het camera toezicht systemen CTS;★ Inrichten van het eerstelijns beheer voor het dynamische reizigers informatie systeem DRIS;
Resultaten	:	In samenwerking met de verschillende betrokken afdelingen en externe partijen (toeleveranciers) is een incident management proces voor de voornoemde systemen ingeregeld. Tevens is een service desk functie voor deze systemen opgezet en zijn stappen ondernomen om deze servicedesk samen te voegen met andere binnen HTM aanwezige servicedesks.
Methoden en technieken	:	Service management, procesarchitectuur
	:	



Periode	:	September 2005 – Juni 2006
Organisatie	:	Ministerie van Binnenlandse Zaken, agentschap BPR
Projectnaam	:	Burger Service Nummer
Branche	:	Overheid
Functie	:	Adviseur beheer
Situatie	:	Het agentschap BPR (Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten) voert voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties een aantal diensten uit en beheert de hierbij behorende informatiesystemen. BPR wordt momenteel geconfronteerd met de naderende invoering van het Burger Service Nummer (BSN), een unieke identificatie van iedere Nederlander die in iedere overheidsadministratie toegepast zal worden. Hiertoe wordt een nieuwe keten ontwikkeld, die deels binnen BPR belegd wordt. Ondersteunend aan deze keten zijn enkele informatiesystemen die tevens door BPR gehost en beheerd worden.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	De opdracht bestaat uit een aantal diverse taken: <ul style="list-style-type: none">★ Opzetten van Service Level Management voor het BSN, met de daarbij behorende SLA's en underpinning contracts;★ Projectleiding voor de invoering van Topdesk als ondersteunend service management pakket.★ Adviseren bij de inrichting van incident management binnen de primaire processen★ Inrichten van Incident management voor SPG en Landkaart★ Opstellen offerteaanvragen voor externe dienstverlening
Resultaten	:	In samenwerking met het BSN programmabureau is een SLA ontwikkeld die te zijner tijd ter goedkeuring zal worden aangeboden aan de Minister. Daarnaast loopt momenteel de invoering van Topdesk voor het incident management proces. Tevens vinden activiteiten plaats op het inrichten van het incident management voor nieuwe informatiesystemen als SPG en de Landkaart en vinden ook voor deze systemen service level management activiteiten plaats.
Methoden en technieken	:	Service management, procesarchitectuur
Tools	:	Topdesk



Periode	:	April 2005 – augustus 2005
Organisatie	:	Royal Numico, Corporate IT Global Service Management
Projectnaam	:	
Branche	:	Industry
Functie	:	Interim manager, beheerarchitect, global change manager
Situatie	:	Binnen Royal Numico bestaat de stafafdeling Corporate IT nu zo'n anderhalf jaar en vertoont alle kenmerken van een IT organisatie die de beginfase van volwassenheid probeert te ontworstelen. Gegeven zijn een productie-omgeving die hoge eisen stelt aan IT ondersteuning, een gedecentraliseerde opzet met erg zelfstandige lokale IT afdelingen en een "verse", gedreven Corporate IT staf. Relateer dit aan een ge-outsourcte IT infrastructuur bij een leverancier die slecht presteert en het plaatje is compleet. Corporate IT heeft met behulp van de ISM methodiek een offensief ingezet om de hierboven geschetste situatie onder controle te krijgen. Deze invoering omvatte tevens de introductie van ExpertDesk en Mavim als proces-ondersteunende tools.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	De opdracht bestaat op hoofdlijnen uit twee taken: het op orde brengen van het operationele management van de afdeling Global Application Support, en tegelijkertijd het opzetten en uitvoeren van het global change management voor Numico. Daarnaast was ik betrokken bij het nader uitwerken van de ISM methodiek.
Resultaten	:	In korte tijd is er een adequaat lijnmanagement ingevoerd voor de afdeling global application support. Tijdens de invoering van ExpertDesk en Mavim is er een aanvang gemaakt met een eenvoudig change management dat direct positieve resultaten opleverde. Dit proces is gaandeweg stukje bij beetje verbeterd.
Methoden en technieken	:	Verandermanagement, service management, procesarchitectuur, ISM (Bureau Hoving en Van Bon)
Tools	:	ExpertDesk, MAVIM



Periode	:	April 2004 – maart 2005
Organisatie	:	ING Investment Management, IT Europe
Projectnaam	:	
Branche	:	Finance
Functie	:	beheerarchitect
Situatie	:	ING Investment Management (ING IM) is de 'investment engine' voor de ING Groep en belegt de gelden voor de banken en de verzekeraars, alsmede ook voor institutionele beleggers en vermogende privé personen. Binnen ING IM is IT Europe verantwoordelijk voor het tot stand komen en beheren van de informatiesystemen die binnen Investment Management worden toegepast. De organisatie is ongeveer 120 man groot, waarvan circa 60% externen. De IT organisatie is in rap tempo bezig te professionaliseren door middel van de invoering van ITIL processen. Gedurende mijn inzet stak ook het Sarbanes-Oxley (SOx) fenomeen zijn kop op, hetgeen een forse projectinzet tot gevolg had.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	In eerste instantie ben ik bezig geweest met het verder uitbouwen van het Service Level Management en het doen ontstaan van onderpinning contracts op de core systemen van ING IM. Deze opdracht is uitgebreid bij de komst van het SOx project. In de rol van proces architect heb ik een architectuur ontworpen en hierin de relevante beheerprocessen laten beschrijven. De inhoudelijke verantwoordelijkheid voor dit traject lag bij mij.
Resultaten	:	Voor alle core systemen zijn onderpinning contracts afgesloten met de verschillende IT providers van ING IM. Ook richting de klanten van IT Europe zijn beperkte contracten (de SLA4-tjes) afgesloten voor deze systemen. Er is een volwassen proces architectuur in de organisatie neergelegd en deels geïmplementeerd, conform de door SOx gestelde deadlines. Een verdere implementatie van de processen werd doorkruist door een majeure uitbesteding van activiteiten van ING IM aan LogicaCMG, waardoor verdere implementatie overbodig werd.
Methoden en technieken	:	Verandermanagement, service management, procesarchitectuur



Periode	:	Januari 2004 – maart 2004
Organisatie	:	ICTRO (ICT Rechterlijke Organisatie)
Projectnaam	:	“Voor de verandering”
Branche	:	Public
Functie	:	beheerarchitect
Situatie	:	De ICTRO organisatie staat aan de vooravond van een omvangrijke reorganisatie, waarbij een sterke mate van centralisatie in de IT infrastructuur plaats zal vinden. De IT voorzieningen van de lokale arondissementen wordt samengevoegd tot een centraal landelijk rekencentrum. Dit heeft op meerdere fronten ingrijpende consequenties. Niet alleen is er sprake van een herziening van de volledige technische infrastructuur, maar ook van een nieuwe opzet voor de gehele ICTRO beheerorganisatie.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	In het kader van dit project ben ik door de afdeling Technisch Beheer gevraagd een Organisatie en Formatie rapport te schrijven. Dit rapport is de basis voor de inrichting van de nieuwe afdeling Infrastructuur Management. In dit rapport zijn de taakvelden, processen (op hoofdlijnen), rollen en functies beschreven, inclusief de bijbehorende formatie. Hierbij is bijzondere aandacht besteed aan de afstemming met aanpalende afdelingen, dit is in het verleden binnen de afdeling een steeds terugkerend probleem gebleken. Daarnaast ben ik actief betrokken geweest bij tal van activiteiten om de vernieuwingen bespreekbaar te maken bij het zittende personeel (awareness sessies, workshops).
Resultaten	:	Het rapport is op tijd opgeleverd naar grote tevredenheid van de opdrachtgever. Ook de georganiseerde awareness activiteiten zijn succesvol gebleken.
Methoden en technieken	:	Verandermanagement, service management
Periode	:	April 2003 - december 2003
Organisatie	:	Alysis Zorggroep
Projectnaam	:	
Branche	:	Health
Functie	:	Interim manager
Situatie	:	Binnen de Alysis Zorggroep, een verzameling van een drietal ziekenhuizen en enkele verpleeghuizen en poliklinieken in de omstreken van Arnhem, werd de IT dienstverlening verzorgd door de centrale automatiseringsafdeling binnen het Rijnstate ziekenhuis in Arnhem. De omgeving kenmerkt zich door een grote complexiteit en werkdruk. Ten gevolge van het vervangen van het oude hoofd automatisering is er een interim positie ontstaan die door Dick is ingevuld.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	Operationeel leidinggeven aan een automatiseringsafdeling van 25 man, op basis van concrete doelstellingen die vooraf met de opdrachtgever zijn afgesproken. Tevens verantwoordelijk voor het doen van voorstellen om de automatiseringsafdeling opnieuw in te richten, gevolgd door het effectueren van deze voorstellen.
Resultaten	:	De opdracht is met succes afgesloten. De doelstellingen, zoals deze in aanvang zijn vastgesteld zijn grotendeels behaald (95% score), de afdeling is opnieuw opgezet in een front office (voornamelijk operations en incident afhandeling) en een backoffice (voornamelijk change management en projecten), met behoud van de teamgeest bij de medewerkers.
Methoden en technieken	:	ITIL, Service Management



Periode : **April 2002 - heden**
Organisatie : Ordina
Projectnaam :
Branche : IT dienstverlening
Functie : Trainer
Situatie : Eén van de werkgroepen van het Ordina Service Management Forum houdt zich bezig met het ontwikkelen en geven van trainingen.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten : Ontwikkelen en geven van de volgende trainingen: ITIL Foundation, ITIL Advanced, ITIL Service Management masterclass, ASL Foundation, diverse ITIL games
Resultaten : Deze trainingen worden met grote regelmaat binnen Ordina gegeven.
Methoden en technieken : ITIL, Service Management

Periode : **April 2002 - heden**
Organisatie : Ordina
Projectnaam : OSMF
Branche : IT dienstverlening
Functie : Competence center manager
Situatie : Binnen de Ordina Groep is door Dick het Ordina Service Management Forum opgericht, een competence center dat zich bezighoudt met het delen van kennis en ervaringen, het professionaliseren van Ordina medewerkers en het leveren van een significante bijdrage aan de marktpositie van Ordina op het Service Management vakgebied.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten : Voorzitter bestuur OSMF, trekker werkgroepen
Resultaten : Vastgelegd in het jaarplan 2004 / 2005
Methoden en technieken : ITIL, Service Management

Periode : **Januari 2001 - juni 2001**
Organisatie : Ministerie van OC&W, agentschap Cfi
Projectnaam :
Branche : Public
Functie : projectmanager
Situatie : In het kader van de verhuizing van het bestuursdepartement van het ministerie van OC&W naar Den Haag is Dick door het Cfi ingehuurd als projectmanager.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten : Zijn opdracht was deze verhuizing op IT vlak vanuit Cfi dusdanig te begeleiden dat de continuïteit van de IT-ondersteuning van de bedrijfsprocessen gewaarborgd was en bleef. Complicerende factoren bij de noodzakelijke ontvlechting waren een migratie van de Office infrastructuur van een Novell naar een Windows NT platform en een interne verhuizing die zal plaatsvinden direct na het vertrek van het bestuursdepartement.
Resultaten : Er is een projectplan opgesteld voor de ontvlechting van de infrastructuur, in nauwe samenhang met de overige aan deze verhuizing gerelateerde deelprojecten (huisvesting, facilitaire zaken, financiën enzovoorts).

Ten gevolge van ziekte moest deze opdracht afgebroken worden.



Periode	:	Augustus 2000 - december 2000
Organisatie	:	FICO Trim & Form
Projectnaam	:	
Branche	:	Industry
Functie	:	interim manager
Situatie	:	In het kader van het partnership tussen FICO en Ordina is Dick als interim manager aangesteld boven zowel de software als de hardware engineering groep. Vanuit deze functie had hij de operationele leiding over een (sterk in omvang groeiende) groep van medewerkers. Bij aanvang van de opdracht waren er 19 software engineers en 6 hardware engineers op zijn afdeling werkzaam.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	<p>Bijzondere aandacht ging in deze opdracht uit naar het verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van de afdeling. Als target voor 2001 is een productiviteitsverbetering van 25% opgelegd, dit target lijkt haalbaar.</p> <p>Het initiëren en bewaken van vele verbetertrajecten op gebieden als urenregistratie, projectdocumentatie, simulatie & testen en requirement management behoorden tevens tot zijn takenpakket. Op het gebied van Human Resource Management was Dick het operationele aanspreekpunt, het beleid op dit vlak werd in overleg met Ordina vastgesteld.</p>
Resultaten	:	De opgestarte verbetertrajecten verstrekten (voor het eerst) een helder inzicht in de workload en efficiëntie van de betreffende afdeling. Op basis hiervan zijn concrete verbetervoorstellen gedaan om onder andere het structurele overwerk te beperken. Helaas bleek binnen het toen zittende management te weinig draagvlak te bestaan om deze verbeteringen door te voeren, waarop in overleg de opdracht is overgedragen aan een collega.



Periode	:	December 1999 - juli 2000
Organisatie	:	KPN Telecom Telecommerce
Projectnaam	:	
Branche	:	Telecom
Functie	:	service management consultant
Situatie	:	Vanuit KPN Telecommerce kreeg Dick het verzoek een servicedesk in te richten conform ITIL. De eerste actie betrof het uitvoeren van een haalbaarheidsonderzoek.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	Uit het haalbaarheidsonderzoek kwam naar voren dat het invoeren van een geïsoleerde deeloplossing geen zin had en zelfs contraproductief zou werken. Aan de andere kant kon een brede implementatie van service management in de organisatie op te weinig draagvlak rekenen. De belangrijkste reden hiervoor was dat de betrokken afdelingen onderling te weinig samenwerkten. In het onderzoek zijn een aantal adviezen opgenomen om die situatie te verbeteren, waardoor een service management implementatie wel kansen kreeg. Vanuit het ketenoverleg is besloten de adviezen op te volgen en de invoering van service management in brede zin op te pakken. In de afgelopen periode is Dick dan ook bezig geweest met awareness-trajecten, procesontwerp, toolselectie, enzovoorts.
Resultaten	:	Het bleek dat de voorgenomen organisatorische maatregelen, die de invoering van service management mogelijk moesten maken, niet werden geëffectueerd. De onderlinge competitie tussen de betrokken afdelingen, samen met de onduidelijke positionering van deze afdelingen binnen de Telecommerce business unit, waren een te groot obstakel. Op initiatief van Dick is in overleg met de opdrachtgever derhalve besloten dit traject niet verder voort te zetten.
Methoden en technieken	:	ITIL, service management



-
- Periode** : **Augustus 1999 - december 1999**
Organisatie : KPN Telecom Softwarehouse
Projectnaam : LVV
Branche : Telecom
Functie : project manager
Situatie : Ten behoeve van de initiële levering van vaste verbindingen moest een nieuwe release van het LVV systeem worden gerealiseerd en ingevoerd.
- Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten : De bouw werd sterk negatief beïnvloed door een onwillige omgeving (extreem hoge werkdruk ten gevolge van een snelle opeenvolging van nieuwe releases), een grote schaarste aan ervaren bouwers (er werd gebruik gemaakt van een verouderd ontwikkelplatform), en een nieuwe samenwerking met een groot Indiaas softwarehouse waar een deel van de programmatuur werd gerealiseerd. Ik was verantwoordelijk voor de projecten die tegelijkertijd in Nederland en India liepen en die samen het nieuwe LVV systeem opleverden.
- Resultaten : Een eerste analyse van de opdracht leverde een negatief advies op aan de opdrachtgever: de kansen om tot een tijdige oplevering te komen leken bijzonder gering. De opdrachtgever stelde hierop dat er, koste wat het kost, een implementatie moest plaatsvinden voor de millenniumwindstille.
Uiteindelijk is de nieuwe release op tijd in productie gegaan, en met een zeer gering aantal herstelacties achteraf. Het is gelukt een sterk team te vormen dat alles op alles heeft gezet het vereiste resultaat te behalen.
- Periode** : **Juli 1999**
Organisatie : Ordina
Projectnaam : offerte KNMI
Branche : IT dienstverlening
Functie : service management consultant
Situatie : Ten behoeve van de implementatie van het nieuwe landelijke meetnet van het KNMI is een onderdeel van Ordina, Hightech, verzocht een offerte uit te brengen. Onderdeel van die offerte diende een gedetailleerde beschrijving te zijn van de wijze waarop support en maintenance zouden worden verleend.
- Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten : Dit deel van de offerte is door Dick ingevuld en omvatte aspecten als het opzetten en inrichten van een service desk, de wijze waarop service level agreements moeten worden afgesloten, de wijze waarop field engineering moet plaatsvinden, enzovoorts.
- Resultaten : De voorstellen zijn onverkort overgenomen in de offerte.



Periode	:	April 1998 - juni 1999
Organisatie	:	NUON
Projectnaam	:	
Branche	:	Utilities
Functie	:	interim manager / service management consultant
Situatie	:	In eerste instantie omvatte de opdracht het leiding geven aan de afdeling InfraStructuur Beheer (ISB, 13 man groot) en deeltijds aan de Service Desk (12 man). Daarnaast was Dick als procesmanager verantwoordelijk voor problem management, capaciteitsbeheer, beschikbaarheidsbeheer en contingency planning.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	Gedurende de opdracht heeft hij veranderingen binnen de processen doorgevoerd om de interne efficiency en de interfaces met de overige processen te verbeteren. In tweede instantie was Dick de architect en voortrekker van het doorvoeren van een organisatiewijziging, waarbij het ITC werd opgedeeld in een Front Office en een Back Office. Uitgangspunt was dat de ITIL processen hierin geoptimaliseerd moesten worden. Gedurende 7 maanden na deze reorganisatie voerde hij het interim management over de Back Office, met als gerelateerde taken human resource management en het opzetten van een interne projectorganisatie
Resultaten	:	De oude organisatievorm kende, naast een aantal meer of minder duidelijke problemen, ook een sterke lokale teamstructuur. In de nieuwe organisatie is deze structuur krachtig voortgezet, maar nu in een bredere context. De gesignaleerde knelpunten (standaard werkzaamheden met een lange doorlooptijd, veel heen-en-weer kaatsen van incidenten en een zwakke projectaanpak) zijn grotendeels geëlimineerd.
Methoden en technieken	:	ITIL, service management
Tools	:	Marval service management tooling, quota management
Periode	:	Oktober 1997 - maart 1998
Organisatie	:	KPN I&AT
Projectnaam	:	wholesale billing
Branche	:	Telecom
Functie	:	integraal projectmanager
Situatie	:	De opdracht is gestart vanuit een aanvraag het beheer in te regelen voor één van de bovengenoemde informatiesystemen. Naar aanleiding van door hem gesignaleerde tekortkomingen in de afstemming tussen de deelprojecten heeft hij op verzoek van de opdrachtgever de integrale projectleiding over het gehele implementatietraject geaccepteerd.
Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten	:	Dick voerde het integraal project management over een complex project waarin drie onderling afhankelijke informatiesystemen zijn gebouwd en geïmplementeerd. Deze systemen vormen samen een nieuwe wholesale billing productiestraat.
Resultaten	:	Het project (kosten ca. 4,5 miljoen gulden) is onder zeer zware tijdsdruk en in een sterk gedemotiveerde organisatie uiteindelijk op tijd en binnen budget in productie gegaan.



-
- Periode** : **Oktober 1996 - september 1997**
Organisatie : KPN Telecom Operator Services
Projectnaam : TOP
Branche : Telecom
Functie : Service Management consultant
Situatie : Dit project had als doel een volledige beheeromgeving in te richten, op te leveren zodra het nieuwe Telecom Operator Platform zich in testfase bevond. De beheeromgeving voor het TOP systeem moest generiek van opzet zijn zodat ook de overige informatiesystemen van PTT TOS volgens dezelfde aanpak beheerd konden worden.
- Taken, verantwoordelijkheden en activiteiten : Dick gaf in deze opdracht leiding aan een team van 5 man met als doel het beheer (conform ITIL) in te richten voor een nieuw grootschalig informatiesysteem met de naam TOP (Telecom Operator Platform). Op basis van onder andere de eis voor een generieke inrichting van de beheeromgeving is gekozen voor een inrichting met behulp van de ITIL processen.
- Globale activiteiten die in deze opdracht zijn uitgevoerd:
- beschrijven beheerprocessen
 - bepalen functionele eenheden
 - vaststellen benodigde organisatiestructuur
 - selecteren nieuwe medewerkers
 - inrichten service desk
 - inrichten operationeel en functioneel beheer.
- Resultaten : De beheeromgeving is op tijd opgeleverd. De implementatie van de processen is succesvol gebleken, mede door de sterke betrokkenheid van de nieuwe beheerders die voor het TOP platform waren geworven. Bij een bezoek begin 2000 bleek dat de beheerorganisatie nog steeds met succes op basis van de toen ontworpen procedures werkte.
- Methoden en technieken : ITIL
Tools : HP ITSM service management tooling
- Periode** : **Januari 1996 - september 1996**
Organisatie : KPN Telecom Operator Services
Projectnaam : Doventelefoon
Branche : Telecom
Functie : Project manager
- Periode** : **April 1994 - december 1995**
Organisatie : KPN B&IT
Projectnaam : UNR
Branche : Telecom
Functie : Functioneel beheerder
- Periode** : **Februari 1994 - april 1994**
Organisatie : Record Service Benelux
Projectnaam :
Branche : Trade
Functie : adviseur IT infrastructuur



-
- Periode** : **November 1993 - februari 1994**
Organisatie : Campina
Projectnaam :
Branche : Food
Functie : adviseur IT infrastructuur
- Periode** : **Februari 1993 - november 1993**
Organisatie : Detam
Projectnaam :
Branche : Public
Functie : netwerk specialist
- Periode** : **Januari 1992 - februari 1993**
Organisatie : Vereenigde Glasfabrieken, Delta Nutsbedrijven, GTE Import
Düsseldorf, ING Bank (gelijktijdige trajecten)
Projectnaam :
Branche : Industry, Trade, Finance
Functie : netwerk consultant
- Periode** : **September 1990 - januari 1992**
Organisatie : Solvay Chemie / Topdecor
Projectnaam :
Branche : Trade
Functie : projectleider / interim manager
- Periode** : **Mei 1990 - september 1990**
Organisatie : Ahrend
Projectnaam :
Branche : Trade
Functie : netwerkspecialist
- Periode** : **Februari 1990 - mei 1990**
Organisatie : ECI
Projectnaam :
Branche : Trade
Functie : Systemanalist / programmeur
- Periode** : **Oktober 1989 - februari 1990**
Organisatie : AAG
Projectnaam :
Branche : Public
Functie : Systemanalist / programmeur

Vorige werkgevers

- Periode** : **Februari 1987 - september 1989**
Organisatie : Quality & Results
Branche : IT dienstverlening
Functie : projectleider / ontwerper / analist



Periode : **Januari 1986 - februari 1987**
Organisatie : Multi Data Technics
Branche : IT Dienstverlening
Functie : Systemontwerper / analist / programmeur

Periode : **Januari 1985 - december 1985**
Organisatie : Quality & Results
Branche : IT dienstverlening
Functie : analist / programmeur