



info@ruudmans.nl
www.ruudmans.nl
 mobiel: + 31 6 44 600 468



CURRICULUM VITAE

Dr. Ing. Ruud M.W. Mans

Algemene gegevens

Professie	Service - Proces – Kwaliteit - Informatiemanager
Geboortejaar	1959
Bijzonderheden	Gecertificeerd in ITIL (v3) Service Manager, BiSL, Lean IT en Consultant/ Manager in IT Service Management according to ISO/IEC 20000
Datum	5 oktober 2013

Opleidingen

Jaar	Cursus	Instituut	Certificaat
2013	Persoonlijke Effectiviteit	Suerte	-
2012	Lean IT Foundation	Suerte	<input checked="" type="checkbox"/>
2010	Manager bridge cursus ITIL v3	Suerte	<input checked="" type="checkbox"/>
2009	Consultant/ Manager in IT Service Management according to ISO/ IEC 20000	Cap Gemini	<input checked="" type="checkbox"/>
2007	BiSL Foundation	Fourtune	<input checked="" type="checkbox"/>
2006	Business Process Management	Euroform	-
2004	ITIL Service Support en - Delivery	ISES	<input checked="" type="checkbox"/>
2001	ITIL Change Manager	Pink Elephant	<input checked="" type="checkbox"/>
2001	ITIL Foundation	Pink Elephant	<input checked="" type="checkbox"/>
1998	HBO - Bedrijfsinformatica	Hogeschool IJselland	<input checked="" type="checkbox"/>

Persoonlijke achtergrond en motivatie

Ik ben een betrouwbare relatiemanager tussen de ICT-afdeling en de business. Als vertegenwoordiger van een der partijen als service (level/ delivery) manager, (project) change manager, process engineer or consultant, zal ik de business verwachtingen zoveel mogelijk op één lijn trachten te zetten met de mogelijkheden, die de ICT-afdeling biedt binnen de gebudgetteerde begroting.

Voor het inhoudelijk deel maak ik gebruik van mijn kennis van raamwerken zoals ITIL, ISO 20000, BiSL, Lean IT en CMMi en mijn scherpe analytische vermogen, dat ontwikkeld is tijdens het wetenschappelijk onderzoek vóór mijn ICT-carrière. Voor het bestuurlijk deel gebruik ik mijn sterke communicatieve vaardigheden en bemiddelende optreden, waardoor knelpunten worden opgelost en nieuwe dan wel verbeterde business mogelijkheden worden gegenereerd.

De rollen op het grensvlak van de business en de ICT-afdeling vind ik intrigerend om uit te voeren, omdat ze mij midden in het web van de dienstverlening plaatsen, waardoor een aantal voor mij zeer aantrekkelijke account management zaken (veel menselijk contact, zoeken naar een gezamenlijke oplossing, verbeteren van de huidige situatie en leveren van innovatieve oplossingen) naar boven komen.

Recente Opdrachten

Rol	Service Level Manager
Opdrachtgever	Rabobank Nederland – GroepICT/ KlantenContact/ Service Management <i>Situatie:</i> Binnen de afdeling GroepICT/ Klantcontact is voor de korte termijn tot de nieuwe reorganisatie een positie voor Service Level Manager bij het portfolio CRM (Customer Relationship Management) vrij gevallen. <i>Opdracht:</i> Vervul in deze omgeving de reguliere taken van de Service Level Manager CRM (Datalogistiek en Markt). <i>Resultaat:</i> De SLA en exploitatie kosten berekening voor de nieuw in te richten dienst CRM Datalogistiek wordt opgemaakt. Complicerende factor is de bouw van andere mede te integreren datawarehouses.
Jaar	Augustus 2013 - nu

Rol	Kwaliteit Manager
Opdrachtgever	Rabobank Nederland – GroepICT/ Beheer & Exploitatie / Application Services <i>Situatie:</i> Voor het domein Distributie heeft het management team behoefte aan ondersteuning voor een aantal taken. <i>Opdracht:</i> De verschillende taken zijn: <ul style="list-style-type: none">• Breng de financiële administratie rondom de software leverancierscontracten op orde;• Stel een zo realistisch mogelijke begroting voor komend jaar op, die vervolgens als basis kan dienen voor de planning van de afdeling;

- Richt het forecasting proces in voor de afdeling;
- Breng de CMDB op orde, zodat de marktconformiteit van de afdeling gemeten kan worden.

Resultaat: De financiële administratie van de leverancierscontracten is op orde gebracht. De budgetten voor 2013 en 2014 zijn voor de afdeling vastgesteld. Ter voorbereiding van het forecasting proces zijn er wijzigingen aangebracht in de financiële – en service administratie, is een urenrapportage op week – en maandbasis ingericht. Een deel van het portfolio is in de uCMDB ondergebracht.

Jaar april 2012 – juli 2013

Rol Service Level Manager

Opdrachtgever Rabobank Nederland – GroepICT/ KlantenContact/ Service Management

Situatie: Een verdere integratie om de kennis en informatie van afnemers, opdrachtgevers én ICT-diensten beter te bundelen en hierdoor krachtiger naar de omgeving te kunnen opereren is een reorganisatie binnen GroepICT/ Klantcontact doorgevoerd.

Opdracht: Vervul in deze nieuwe omgeving de reguliere taken van de Service Level Manager Virtuele Kanalen (Internet & Mobiel).

Resultaat: Relaties in de SLM driehoek (opdrachtgever, leverancier en afnemer) verstevigd. Het project portfolio voorzien van toekomstige exploitatielasten, waarbij 1,5 miljoen op jaarbasis aan doorbelastingskosten kon worden voorkomen. Nieuwe SLA's opgesteld en bestaande gewijzigd. Voor de exploitatielasten is een rekenmodel om de kosten van internet portlets te berekenen verder uitgewerkt. Andere activiteiten waren:

- 3LO in de gehele keten afstemmen;
- Performance rapportage inrichten voor het internet platform;
- Taskforces coördineren.

Jaar april 2011 – maart 2012

Rol ITIL Consultant / Service Level Manager

Opdrachtgever Koninklijke BAM Groep – ICT Services

Situatie: Binnen de BAM Groep zijn service catalogus en SLM documentatie door een reorganisatie verouderd.

Opdracht: Breng de diensten die ICT Services levert aan de BAM werkmaatschappijen in kaart in een (business en ICT) Service Catalogus en actualiseer de SLM documentatie.

Eindresultaat:

- Middels interviews de services in kaart gebracht en een business - en een ICT concept service catalogus opgeleverd;
- Document 'SLM structuur & rollen en documentenraamwerk' geactualiseerd;
- SLM documentatie structuur geactualiseerd en dienstbeschrijvingen en SLA's opgeleverd.

Jaar juni 2010 - april 2011

Rol Service Level Manager

Opdrachtgever ING – Operations & IT /Business Partner Domestic

Situatie: Een aantal ING klanten nemen IT-diensten af van het Infra-bedrijf. Klanten komen voornamelijk uit de retail sector (Kantoren, Sales Forces, Business Banking). Klanten van de business nemen werkplek automatisering diensten af en de interne ICT klanten (applicatief beheer) allerlei platform gerelateerde diensten (Unix, Windows, Tandem).

Opdracht: Coördineren en onderhouden van klantrelaties en de kwaliteit perceptie van de dienstverlening op een hoger niveau brengen. Participeren in de jaarlijkse SLM cyclus van forecasten en SLA's afsluiten.

Eindresultaat:

- De relaties met de klanten verbeterd;
- Service governance model inzichtelijk gemaakt (werkplek automatisering was volgens het 3G outsourcing model ingericht);
- Service knelpunten opgelost;
- Service verbeteringen aangebracht;
- Budgetten en SLA's voor 2009 en 2010 opgesteld.

Jaar oktober 2007 - december 2009

Rol Proces engineer

Opdrachtgever Rabobank Nederland – Groep ICT / Systeemrealisatie

Situatie: De afdeling Ontwerp & Ontwikkeling van Systeemrealisatie wil in het kader van compliancy (SOx, Basel II wetgeving/richtlijnen) het Software Configuration Management proces op orde hebben. Hiervoor dient een inventarisatie van het bestaande proces te worden gemaakt om vervolgens een GAP-analyse uit te kunnen voeren t.o.v. het gewenste procesmodel. Deze GAP-analyse dient als basis voor een projectplan (PID) dat leidt naar de gewenste situatie.

Opdracht: Modelleren van het Software Configuration Management proces, dat beantwoord aan een aantal gestelde business requirements. De requirements waren:

- Open industriële standaard;
- Proces op CMMi niveau 3;
- Compliant aan SOx en Basel II regelgeving.

Eindresultaat: Het proces gemodelleerd o.b.v. SOx, Basel II criteria, de ISO/IEC 12207 standaard en CMMi capability level drie. Tegelijkertijd het huidige proces o.b.v. interviews in kaart gebracht en een GAP-analyse uitgevoerd t.o.v. gewenste situatie. Vervolgens inhoudelijk meegewerkt aan het implementatieplan (PID).

Jaar oktober 2006 - juni 2007

Rol	Service Delivery Manager
Opdrachtgever	Rabobank Nederland – GroepICT / Beheer & Exploitatie/ Applicatief Beheer
	<p><i>Situatie:</i> De business zit middenin een IT-dienstverlening outsourcing traject (vernieuwen van de technische infrastructuur en het uitbesteden van beheer). Daarnaast heeft de Rabobank organisatie een interne reorganisatie (centralisatie) doorgevoerd. Inzichtelijkheid is gewenst in de huidige dienstverlening, die in het verleden met name door tijdsdruk minder goed is ingeregeld en/of gedocumenteerd. Daarnaast worden de eerste nieuwe producten van het outsourcing traject geïmplementeerd.</p> <p><i>Opdracht:</i> Ondersteunen van het outsourcing programma door:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Het vervullen van de rol van service integrator voor de IT-services van Private Banking; ● Analyseren en het ontwikkelen van een kostenmodel voor IT-services; ● Beheren van IT-contracten; ● Beantwoorden van klantvragen. <p><i>Eindresultaat:</i> Voor nieuwe diensten t.g.v. de outsourcing zijn oude communicatiestructuren opgeheven en zijn nieuwe geïnitieerd door als coördinator op te treden met Infra Services, Desktop Services, Database Management, andere benodigde onderdelen van Application Management en eventueel externe partijen. Voor de nieuwe diensten zijn service delivery plannen geschreven en de afspraken vastgelegd in SLA's.</p>
Jaar	januari 2005 - juni 2006

Rol	Service Manager
Opdrachtgever	Rabobank Nederland Effectendiensten (RNE)
	<p><i>Situatie:</i> Voor de resterende tijd van het outsourcing traject van RNE (vernieuwen van de technische infrastructuur en uitbesteden beheer) is behoefte aan een service manager, die de afdeling B&E (Beheer & Exploitatie) ondersteunt.</p> <p><i>Opdracht:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Vertalen van de business service catalogus van de klant naar meetbare ICT kwaliteitsparameters; ● Financieel inzichtelijk maken van de dienstverlening; ● Optimaliseren van de KPI's van het Service Level Management proces; ● Contracten opschonen/inventariseren i.v.m. een aanstaande outsourcing van de IT-dienstverlening. <p><i>Eindresultaat:</i> De rapportage voor de business betreffende de status van de huidige dienstverlening (KPI's en financiën) is geïmplementeerd. Het aantal KPI's voor het service level proces is uitgebreid, gekwantificeerd en gepresenteerd in de maandelijkse service level rapportage voor het B&E management. Tot slot is uiteindelijk een overzicht van de</p>

IT-contracten opgeleverd , waardoor besloten kon worden welke contracten na de outsourcing konden worden opgeheven en welke dienden te blijven bestaan.

Jaar maart 2004 - december 2004

Rol Change Manager

Opdrachtgever Informatie –en Technologie Organisatie (ITO)

Situatie: KPI's komende uit het Change Management proces, voor zover ze beschikbaar waren, gaven slechte resultaten.

Opdracht: Naast de reguliere operationele taken van de Change Manager was de doelstelling van het 'service improvement' traject het proces dusdanig te verbeteren, dat de door het management vastgestelde KPIs werden gehaald. Onderkende projectrisico's vormden de migratie van de ondersteunende service management tool en het verbetertraject 'Activa' (CMDB) vanuit Financial Control.

Eindresultaat: De doorlooptijden van de changes zijn verlaagd tot een voor klant en ICT-leverancier acceptabel niveau. Ik heb de volgende aanpak gevolgd:

- Digitaliseren van de informatie tijdens procedure;
- Procedurele aanpassingen;
- Verstrekken van verbeterde operationele rapportages;
- Verbeterde inzet van de ondersteunende tool.

Ca. 80% van de changes worden op tijd opgeleverd tegen 25% aan het begin van het traject. De migratie naar de nieuwe ondersteunende tool en de implementatie van het verbeter traject 'Activa' in het change - en configuratie proces benodigde corrigerende acties om dit eindresultaat te kunnen behalen.

Jaar juni 2002 - december 2003

Rol Project Change Manager

Opdrachtgever Informatie –en Technologie Organisatie (ITO)

Situatie: Begin 2002 waren er een viertal service management processen (Configuration Management, Service Level Management, Change Management en Incident Management) ingericht voor de Back Office Infra.

Opdracht: Doelstelling van dit project was om het Rekencentrum, Back Office Applicaties en Bedrijfsinformatisering (de interne IT-dienstverlening) in deze processen te laten instromen. Onderkende projectrisico's vormden de verschillende verbeter trajecten opgedragen vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Eindresultaat: Door de verschillende activiteiten goed te positioneren, is de instroom zonder nadelige consequenties van de verbeter trajecten verlopen. Alle betrokken

afdelingen, m.u.v. het Rekencentrum (andere prioriteitenstelling) zijn succesvol ingestroomd en werken organisatie-breed volgens dezelfde processen.

Jaar

januari 2002 - december 2002