

ALGEMENE GEGEVENS

Naam kandidaat John van Beem
Geboortedatum 17 oktober 1957
Nationaliteit Nederlandse
Burgerlijke staat Gehuwd

**SUMMARY**

Na 20 jaar operationeel leiding te hebben gegeven, begeleid, adviseer en coach ik al 14 jaar met veel plezier organisaties en professionals bij organisatieveranderingen in 'hoe' zij de Informatievoorziening en ICT dienstverlening kunnen organiseren, optimaliseren en implementeren met gebruikmaking van Best Practices uit het IT Service Managementdomein. In deze verandertrajecten zoek ik altijd naar een optimale balans tussen mensen en methodieken. Ik stimuleer management en medewerkers en helpt ze bewust te maken van hun belangrijke rol in de gehele End-2-End serviceketen. Ik werk vanuit de principes van een 'lerende organisatie', waarbij het ultieme doel is om de organisatie, het team of de individuele professional zo snel mogelijk zelfcontrole te geven zodat de ondersteuning kan worden afgebouwd.

KERNKWALITEITEN

- Analytisch vermogen; ik kan de kern van een probleem snel doorgronden
- Proceswerker; ik kan vanuit een helicopterview naar situaties blijven kijken
- Teamwerker; ik kan mensen motiveren om het beste uit henzelf te halen
- Coach; ik help mensen zelf hun problemen aan te pakken zonder(direct) te adviseren
- Politiek sensitief; ik herken snel politiek gevoelige context en pas mijn handelen hierop aan
- Veranderaar; ik weet welke heel goed welke effecten veranderingen hebben op mens, cultuur en organisatie

OPLEIDINGEN**Algemeen**

- HBO Bedrijfskundige informatica
- AMBI afstudeerrichting HX, Beheer en Exploitatie van informatiesystemen
- Masterstudie HRD, specialisatie training en opleiding

Vakgericht

ITIL Expert	Masterclass 'Lerend veranderen'
ITIL Intermediate SO	Provocatief adviseren
ITIL Intermediate SD	Coachingsvaardigheden
ITIL Intermediate PPO	MBTI Step I
ITIL Intermediate SOA	Project management projectleiders
ITIL Intermediate OSA	Adviesvaardigheden consultants
ITIL Intermediate ST	Handelingsgericht leren
Manager's Certificate in ITSM	Leergang interventievaardigheden
ISO 20000 Consultant/Manager	Commerciële relatievorming
Prince2 Foundation	Schrijven van rapporten in Engels

RECENT LOOPBAANOVERZICHT

Periode
Opdrachtgever/branche
Functie
Werkzaamheden

Juli 2013 – heden
Essent IT
Senior Service Delivery Manager, projectleider
Binnen Essent IT vervul ik de rol van ad interim Senior Service Delivery Manager totdat de functie wordt ingevuld door een interne medewerker

- In deze functie ben ik verantwoordelijk voor de end-to-end Service Delivery. Ik ben verantwoordelijk voor het in lijn brengen van business requirements en de te leveren diensten conform de ICT strategie van Essent. Voor nieuwe ICT diensten realiseer ik de service overeenkomst(SLA) met business en leveranciers.
- Naast mijn rol als Service Manager ben ik binnen een LEAN veranderprogramma, verantwoordelijk voor de inrichting van ITIL processen, KPI's en servicemonitoring van de End-2-End IT dienstverlening van business t/m externe leveranciers. Ik ben binnen dit programma ook als projectleider verantwoordelijk voor de inrichting en optimalisatie van Problem management.

Periode
Opdrachtgever/branche
Functie
Werkzaamheden

Januari 2012 – heden
Gemeente Rotterdam
Consultant, Q&A adviseur, coach

- Binnen de Serviceorganisatie(RSO) is een procesteam verantwoordelijk voor het inrichten en managen van de ITIL processen Incident-, Problem-, Configuratie-, Release-, Change- en Service Level Management. Mijn opdracht is om de individuele procesmanagers te ondersteunen bij het inrichten, optimaliseren en borgen van de processen. Ik heb tevens het complete procesteam gecoacht in het stellen en realiseren van gezamenlijke teamdoelen. Deze ondersteuning was enerzijds op persoonlijk vlak maar met name gericht op het inhoudelijk realiseren van de diverse procesdoelstellingen. Resultaten die hierin behaald diende te worden waren bijv. het opstellen van procesbeschrijvingen, vaststellen en implementeren van KPI's, rapportages, Service Catalogus, End-2-End sturing en procesimprovement. Daarnaast heb ik het complete team ondersteund en geadviseerd bij het vaststellen en realiseren van de strategische doelstellingen(missie en visie)
- De Serviceorganisatie(RSO) had in 2013 behoefte aan de implementatie van een generieke Service managementtool, die alle shared servicecenters van de RSO kon ondersteunen. Daartoe behoren naast de afdeling I&A ook de afdelingen, inkoop, finance, facilities en HRM. Belangrijke eis aan deze tool was de mogelijkheid voor een Selfserviceportal volgens het 'click-call-face principe'. Voor de I&A afdeling moet dit portal ook het ontsluiten van een Service Catalogus mogelijk maken. Binnen dit project was ik verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de IST- en SOLL

situatie en het opstellen van de functionele omschrijving t.b.v. de Europese aanbesteding. Ik heb tevens voor de I&A afdeling een GAP analyse gedaan voor de ITIL processen.

- Na keuze van de leverancier van de Service managementtool ben ik als Q&A adviseur betrokken geweest om tijdens voorbereiding van de implementatie de kwaliteit van opgeleverde documentatie en actieplannen van de leverancier te beoordelen. Ik heb hierin direct de projectleider geadviseerd.

Periode
Opdrachtgever/branche
Functie
Werkzaamheden

Juli 2012 – Oktober 2012

BEL Combinatie(gemeente Blaricum, Eemnes en Laren)

Coach, Adviseur

Binnen de BEL Combinatie was er behoefte aan het (opnieuw) positioneren en optimaliseren van een servicedesk voor de ICT serviceorganisatie. Activiteiten bestonden uit ondersteuning, persoonlijke en inhoudelijke coaching van medewerkers van de Servicedesk en het maken van een analyse en aanbevelingen voor het MT ICT ter verbetering in het kader van professionalisering van de ICT organisatie.

Periode
Opdrachtgever/branche
Functie
Werkzaamheden

Oktober 2012 – Januari 2013

BEL Combinatie

Service Manager, Projectleider

Binnen de BEL Combinatie ontbraken er concrete SLA's tussen de (interne)klanten en de externe suppliers. Ik heb binnen een kort project voor de ICT serviceorganisatie een basisopzet gemaakt voor een SLA(structuur) voor de primaire ICT dienstverlening. Opgeleverde projectresultaten waren; opzet SLA, KPI's, een concept voor servicemonitoring en rapportages voor het MT ICT, lijnmanagement en klant domein. Ook is er structureel overleg ingeregeld, waarin de SLA en de resultaten werden doorgesproken met de klanten. Ik heb hiertoe alle wensen en eisen vanuit het klant domein geïnventariseerd, welke konden dienen als uitgangspunt van een Servicecatalogus.

Periode
Opdrachtgever/branche
Functie
Werkzaamheden

Oktober 2011 – juni 2013

Kadaster

Service Manager, Projectleider, Verandermanager

- Binnen de ICT regieorganisatie van het Kadaster was ik als projectleider verantwoordelijk voor de inrichting en borging van IT Service managementprocessen conform de Best Practices. Ik ben verantwoordelijk geweest voor de inrichting van de ITIL processen Incident- en Problem management en heb hiervoor procesbeschrijvingen, RACI matrices, KPI's, managementrapportages en verbetervoorstellen opgeleverd. Ik heb tevens structureel overleg ingericht met alle betrokken rollen in de gehele End-2-End serviceketen. Binnen dit project diende de gehele organisatie servicegericht(ketendenken) te gaan werken.
- Na de initiële implementatie binnen de regieorganisatie was ik in de rol als Problem- en Incident manager verantwoordelijk voor evaluatie,

onderzoek en analyse naar aanleiding van Major incidenten. Ik heb hierbij samengewerkt met een multidisciplinair team van o.a. architecten, projectleiders, functioneel- en applicatie beheerders.

- Nadat er interne medewerkers op alle procesmanagersfuncties waren geplaatst heb ik het regieteam geadviseerd en ondersteund ter voorbereiding van een grote outsourcing, in het verder optimaliseren van de belangrijkste End-2-End service processen(Best Practices). Focus lag hierbij op het verder optimaliseren van de klant- leveranciersrelatie en Service Level Management. Tevens dienden er concrete afspraken met externe Service providers gerealiseerd te worden. Ik heb in deze rol ook een aanzet gegeven voor het inrichten van het ITIL proces Configuration Management.

Periode
Opdrachtgever/branche
Functie
Werkzaamheden

September 2000 – September 2011

In dienst bij ISES(diverse opdrachten, zie overzicht 'overige projecten')
Trainer, Senior adviseur, projectleider, verandermanager

Als adviseur, projectleider en verandermanager was ik verantwoordelijk voor probleemanalyse, advies, begeleiding, coachen en implementatie bij vraagstukken rond IT Service management, ITIL, procesmatig werken, kwaliteitsverbetering, verandermanagement en organisatiecultuur.

- Als projectleider/consultant verantwoordelijk voor implementatie en optimalisatie van de Best Practice ITIL processen, organisaties en de betrokken rollen/functionarissen.
- Als adviseur verantwoordelijk voor het inventariseren van opleidings-/leervragen en opleveren van een (passend)leerwerktraject.
- In de rol van trainer verantwoordelijk voor het verzorgen van alle IT Service Managementtrainingen in het domein ITILV2 en ITILV3.
- In de rol van trainer verantwoordelijk voor het verzorgen van trainingen en workshops op het gebied van vaardigheden; zoals bijv. adviesvaardigheden voor consultants, helpdeskvaardigheden, omgaan met conflicthantering, professioneel communiceren, klantgerichte persoonlijke vaardigheden en omgaan met veranderingen.
- In de rol van trainer verantwoordelijk voor het ontwerpen/ontwikkelen van specifieke (incompany) leer- en begeleidingstrajecten op het gebied van IT Service management, procesmatig werken, veranderen en gedragsvaardigheden.
- In de rol als inhoudsdeskundige op het vakgebied IT Service Management, ITIL, leren en verandermanagement heb ik jaarlijks lezingen en workshops op diverse seminars/congressen verzorgd.
- Als adviseur verantwoordelijk voor ontwerp en bouw van een ITIL assessment tool, bestaande uit een ITIL Referentiemodel en questionnaires in opdracht voor een grote consultancyorganisatie

Overzicht van overige relevante projecten vanaf 2000 tot 2011 uitgevoerd bij de volgende organisaties:

Periode
Opdrachtgever/branche
Functie

September 2009 – Januari 2010

ProRail BNS, afd SLM

Service Manager, Consultant

Werkzaamheden

Periode

Opdrachtgever/branche

Functie

Werkzaamheden

Begeleiding Service-, Service Level- en proces managers t.b.v. verbeteren Service Level management en opstellen Service Level Requirements.

September 2006 – Maart 2006

Optiver

Consultant, projectleider

Advies en begeleiding implementatie IT Service Management processen en inrichting Servicedesk

Periode

Opdrachtgever/branche

Functie

Werkzaamheden

Maart 2005 – Oktober 2005

CITO groep

Consultant, projectleider

Advies en begeleiding bij de implementatie van ITIL Service Supportprocessen en verbetering van de performance IT dienstverlening van de Servicedesk.

Periode

Opdrachtgever/branche

Functie

Werkzaamheden

Januari 2005- Januari 2006

TNT Groep

Verandermanager, consultant

Begeleiding en advies t.b.v. implementatie ITIL processen. Focus op definitie Services, SLA's, SPOC, Problem management en End-2-End 'samenwerking' tussen afdelingen.

Periode

Opdrachtgever/branche

Functie

Werkzaamheden

Januari 2004 – September 2004

Organon afdeling I&A

Consultant

Ondersteuning bij de implementatie van procesmatig werken volgens ITIL. Focus op inrichting Servicedesk, Klantgerichtheid en Service Level management.

Periode

Opdrachtgever/branche

Functie

Werkzaamheden

2004

Avaya

Consultant

Begeleidingstraject betreffende verbetering van de 'interne' en 'externe' communicatie, prioriteren, procesmatig werken en implementatie van ITIL processen

Periode

Opdrachtgever/branche

Functie

Werkzaamheden

2004

UCI, Universiteit Nijmegen

Consultant

Begeleiding van de implementatie en optimalisatie van de ITIL processen.

Periode

Opdrachtgever/branche

Functie

Werkzaamheden

2003

KPN Entercom Solutions

Consultant

Ondersteuning bij de inrichting van de ITIL processen Incident-, Problem-Change- en Financial management.

Periode

Opdrachtgever/branche

2002

UWV(GAK)

Functie**Werkzaamheden**

Consultant

Begeleidingstraject IT Service Management t.b.v. implementatie ITIL processen

Periode**Opdrachtgever/branche****Functie****Werkzaamheden**

2001

KLM CS

Consultant

Ondersteuning bij inrichting ITIL processen en Servicedesk

Periode**Opdrachtgever/branche****Functie****Werkzaamheden**

2001

LVNL(luchtverkeersleiding)

Consultant

Ondersteuning bij de inrichting van procesmatig werken volgens ITIL

Periode**Opdrachtgever/branche****Functie****Werkzaamheden**

Maart 2000 – Juli 2000

AVV(RWS)

Projectleider

Als projectleider verantwoordelijk voor de implementatie van de ITIL(support) processen bij de afdeling IT beheer van AVV

Overzicht andere opdrachten:

Essent ICT

NUON college

- Verzorgen van workshop awareness procesmatig werken volgens ITIL.
- Gastdocent 'verandermanagement' binnen HRM ontwikkeltraject managers NUON.

Procter & Gamble

Philips Semiconductors

- Ontwerp, advies en auditing ITIL E-learn course.
- Verzorgen van managementsessies rond het thema procesmatig werken en implementatie Service Management.

Philips Central ICT

- Verzorgen van managementsessie rondom de thema's ITIL, CSDM en MOF en implementatie Continual Service Improvement

Rotaform

- Begeleiding t.b.v. awareness ITIL en implementatie van de processen Change- en Service Level management.

DSM Anti Infectives

- Organiseren en faciliteren van een teambuildingsdag.

IT organisatie RWS AGI/DCIT

- Begeleidings- en leertraject, projectleiding bij inrichting 'Regieorganisatie' t.b.v. uitbesteding ICT diensten. Focus op 'klantgericht' in plaats van 'klantgezicht', professionaliteit en excellente dienstverlening.

ProRail ICT Services

- Begeleiding en coachen van Serviceteams t.b.v. verbetering samenwerking 'Demand' en 'Supply' organisatie.

Gemeente Den Haag

- Verzorgen van awareness sessie management t.b.v. inrichting beheerorganisatie Kernregistratie.

GAK Nederland

GGD Amsterdam

- Verzorgen leertraject ITIL.

- Verzorgen workshop ITIL processen Incident-, Problem- en Change management, communicatie en integrale samenwerking tussen de Helpdesk en Applicatiebeheer.

NOS afd. PTI & I

- Ondersteuning 'klantgericht' werken en communiceren en procesmatig werken. Focus op ITIL proces Change management.

PWN

- Verzorgen van workshop 'bewustwording' procesmatig werken volgens ITIL en managementsessie voor implementatie en verbetering van het proces Change management.

IT Preneurs
Andriessen & Partners
CITO groep Staf ICT

- Ontwerp, advies en auditing ITIL E-learn course.
- Verzorgen van workshop en advies procesmatig werken en ITIL.
- Verzorgen van een managementsessie t.b.v. de implementatie van 'Change management'.

KPN Telecom BU VT
T-Mobile

- Verzorgen van maatwerk simulatie ITIL, procesmatig werken.
- Verzorgen van workshop implementatie Configuratie mgt.

ATOS Origin SDMC
Compaq/Lucent
Getronics
ATOS Datacenter
Ordina Desktop Solutions

- Verzorgen van masterclasses 'professionaliteit' Service managers.
- Verzorgen van leertraject en advies inrichting ITIL processen.
- Verzorgen maatwerk leergang IT Service Management.
- Verzorgen maatwerk leergang IT Service Management.
- Begeleidingstraject t.b.v. bewustwording en optimalisatie Service Managementprocessen en Continual Service Improvement.
- Verzorgen maatwerk leergang IT Service Management t.b.v. professionalisatie Service- en Service Delivery managers.
- Begeleiding van verbetertraject m.b.t. communicatie, procesmatig werken, Change-, Incident- en Service Level management.
- Persoonlijke coaching MT-lid.
- Verzorgen workshop 'vaardigheden' en coaching medewerker.
- Verzorgen workshop ITIL processen Incident-, Problem- en Change management. Focus op informatievoorziening richting klant, rapportage, registratie en optimalisatie ICT dienstverlening.

Fujitsu services

DEWI Consult

Furore
GX Software
Truston

Universiteit Nijmegen, GOC

- Verzorgen van workshop verbetering ICT dienstverlening en efficiënter en effectiever optreden richting gebruiker en klant.
- Verzorgen van workshop t.b.v. verbetering ICT dienstverlening.

Jeroen Bosch ziekenhuis

Overzicht van werkzaamheden/projecten vanaf 1980 tot 2000 uitgevoerd bij de volgende organisaties:

Periode
Opdrachtgever/branche
Functie
Werkzaamheden

1999 – 2000

Aranea Consult

Senior Consultant, projectleider, verandermanager

- In opdracht van de overheidsorganisatie ON21, uitvoeren van een audit op de levering van vaste netwerkdiensten aan het OT2000 project door Dutchtone en Casema. Onderdeel van deze opdracht was buiten de audit, het doen van aanbevelingen en adviezen richting OT2000 en Dutchtone betreffende de te leveren IT dienstverlening.
- Als projectleider en verandermanager verantwoordelijk voor de implementatie van de ITIL processen bij overheidsorganisatie AVV(RWS).
- Schrijven van diverse projectplannen t.b.v. grote verzekeringsorganisatie inzake grootschalige invoering locatiecodering.
- Verzorgen van de cursus ITIL-foundations t.b.v. personeel Aranea Services.
- Schrijven van advies en plan van aanpak betreffende coaching, begeleiding en stijl van leidinggeven binnen Aranea Consult B.V.
- Lid van de werkgroep ICT-Service Management.
- Lid van klankbordgroep t.b.v. in- en oprichting OR binnen Aranea Consult

Periode

1994 – 1999

Opdrachtgever/branche

Functie

Werkzaamheden

Ministerie van Defensie, DTO

Medewerker automatisering, beheerder Telecommunicatie

- Netwerk-, systeem- en configuratiebeheer Telecommunicatiesystemen: verantwoordelijk voor de controle op en begeleiding van het beheer van alle passieve infrastructuur en de hierbij horende infrastructuurcomponenten. Verantwoordelijk voor het systeem- en configuratiebeheer van het Telecommunicatienetwerk bestaande uit een netwerk van PABX-en, behorende bij de Telematicagroep Ede. Dit beheer is opgezet en uitgevoerd conform de ITIL Best Practices.
- Projectmatig begeleiden van invoering en implementaties van infrastructuur, passieve infrastructuurcomponenten en Telecommunicatieapparatuur.
- Advisering op tactisch/strategisch niveau met betrekking tot wijziging, uitbreiding en upgrading van infrastructuur en Telecommunicatiesystemen.
- Adviseren van MT en Telematicaorganisatie ten aanzien van diverse oplossingen op het gebied van de gehele telecommunicatievoorziening.
- Onderzoek naar verkeersprofielen van het Telecommunicatienetwerk, dit alles vanuit het oogpunt van beheersing van kosten.
- Intermediair tussen diverse externe partijen (KPN Telecom, Fa Bosch) en de Telematicaorganisatie met betrekking tot aansturing, advies en overleg.
- Als lid van een projectgroep, verantwoordelijk voor het bepalen van de functionele eisen ten behoeve van de ontwikkeling van een systeem voor Configuratiebeheer, specifiek gericht op het beheer van de Telecommunicatie-infrastructuren binnen de Koninklijke Landmacht. Tijdens en na de oplevering diverse voorlichtingen en presentaties verzorgd ten aanzien van dit systeem. Na de acceptatietests belast met de projectmatige begeleiding van de roll-out van dit systeem binnen de huidige Telecommunicatie organisatie.
- Als technisch adviseur, advies uitgebracht aan de Telematicaorganisatie voor wat betreft de invloed van het plaatsen en gebruik van een commercieel zenderpark op de Telecommunicatievoorzieningen van de Telematicagroep Ede.

Periode

Opdrachtgever/branche

Functie

1980 – 1993

Ministerie van Defensie, Verbindingsdienst

Diverse functies waaronder opleidingscoördinator, mentor, docent en plaatsvervangend pelotonscommandant.

Overige informatie:

- In de afgelopen jaren heb ik tientallen artikelen, whitepapers en weblogs gepubliceerd over het vakgebied IT Service Management, ITIL, verandermanagement, communicatie en klantgerichtheid.
- Ik ben de afgelopen jaren vaak gevraagd als spreker en facilitator van workshops op grote congressen van bijv. het ITSMF, NGI en diverse Ronde tafelsessies.
- Voor de masterstudie HRD heb ik een masterthesis geschreven met als onderzoeksonderwerp: “in welke mate beïnvloed het kennen/weten van eigen (voorkeurs)leerstijl van de cursist de betrokkenheid bij een training?”
- Van 1998 tot 2000 ben ik werkzaam geweest als freelance docent Informatica op de A12-scholengemeenschap van het NederVeluwecollege te Ede, volwasseneneducatie op het gebied van Informatica in de avonduren.

- Voor de studie kort-HBO-BI heb ik een eindschrift geschreven met als thema: "In hoeverre kan door een verandering van de inzet van mensen, ICT en een aanpassing van de informatievoorziening, een bedrijfsproces beter op de klanten en op de organisatiestrategie worden afgestemd?".