

ERVARINGSOVERZICHT

Naam : Martijn Kreek
 Geb. datum : 2 augustus 1967
 Woonplaats : Amsterdam
 Mail : martijn@3lancea.nl
 Telefoon : +31 (0) 6 302 93 211
 Beschikbaar : Per 1-12-2012



Karakteristiek

Als gecertificeerd IT Service Manager heb ik ervaring opgedaan in complexe IT omgevingen. Ik ben sterk gericht op het realiseren van operationele resultaten en daarmee het waarborgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering. Op basis van mijn expertise en persoonlijke invloed, bevorder ik de prestaties en een goede klantenservice. Tevens kan ik in een duidelijke en volledige manier communiceren aan het management, collega's, leveranciers en andere belanghebbenden.

Ik ben in staat om de juiste afwegingen te maken tussen dag-tot-dag prestaties en langere termijn strategische veranderingen. Ik volg de laatste ontwikkeling op het gebied van IT Service Management op de voet. Voornoemde helpt mij om organisaties te adviseren en assisteren bij het introduceren van relevante innovaties. Daarnaast ben ik stressbestendig en een teamspeler met een pragmatische aanpak.

Expertisegebieden

Management		Implementatie		Architectuur	
Change management	3	Projectleiding	3	Technische architectuur	1
Incident management	3	Administratieve organisatie	3	Hardware	1
Team management	3	Procesbeschrijving	3	Software	1
Project management	2	Communicatie en training	3		
Service Level management	2	Documentatie/Handleidingen	3		

(1 = Begrijpen, 2 = Beheersen, 3 = Beïnvloeden)

Relevante Projecten

Periode	Omschrijving
08/2011 – 11/2012	RBS – IT Change Manager Verantwoordelijk voor de analyse van wijzigingen in de IT omgeving van RBS Global Transaction Services. Daarnaast een adviserende rol richting de gebruikersorganisatie. Quorum lid van de Global Change Advisory Board en Global Change Forward Plan Meeting. Nauw betrokken bij de afbouw van de afdelingsactiviteiten in Nederland en overdracht naar het UK/India Change management team. Bijzonderheden: Deputy Head of Change Management, internationale multi-vendor omgeving.
05/2009 – 12/2010	RBS – IT Change Management Consultant Herinrichting Change Proces na overname ABNAMRO door RBS. Naast adviserende rol ook operationele rol als Change Manager. Bijzonderheid: internationale multi- vendor omgeving.
02/2008 – 03/2009	Gemeente Rotterdam – Dienst SoZaWe – IT Service Management Consultant Herinrichting van incident en change proces. Vanuit klant (demand) medeverantwoordelijkheid voor het opstellen van SLA requirements en onderhandeling over SLA tussen SoZaWe en Wigo4it. Vervolgens Change Manager (a.i.) binnen de SoZaWe organisatie. Bijzonderheid: complexe gemeentelijke bestuurlijke organisatie.
08/2007 – 10/2007	ING OPS & IT Banking –Service Level Manager Service Level Manager binnen Ops IT met de Nederlandse ING bankkantoren als verantwoordelijkheid.
10/2005 – 07/2007	ABN AMRO Transaction Banking – Senior Change Controller/ Teamleider Verantwoordelijk voor het inrichten van het vernieuwde Change Management proces binnen de Transaction Banking organisatie en het afstemmen met de verschillende beheerpartijen. Het afstemmen van de verschillende change processen tussen de regio's (EMEA, VS, Azië).

Relevante Projecten (vervolg)

Periode	Omschrijving
06/2005 – 09/2005	ABN AMRO Transaction Banking –Consultant Change Management Als consultant verantwoordelijk voor het laten aanpassen van het gebruikte proces tool aan het gewijzigde business change proces.
01/2005 – 04/2005	ING Service Center Hypotheken – Projectleider Activiteiten voor verschillende projecten, o.a. op het gebied van IRFS en SoX.
06/2004 – 12/2004	ING CEDS Project (Ops & IT) – Ketenmanager Ketenmanager binnen het CEDS project voor Service Center Hypotheken (SCH). Verantwoordelijk voor het inventariseren, ombouwen en testen van SCH applicaties voor de nieuwe CEDS werkplekomgeving.
04/1998 – 05/2004	Diverse opdrachten – Projectleider/Teamleider Binnen deze periode verschillende opdrachten uitgevoerd in de rol van projectleider variërend van Client/Server migraties tot inrichting Incident Management proces. Opdrachtgevers: KPN, Sony, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Campina en GTI.

Opleidingen

Algemeen	HEAO Management Economie en Recht, HES Amsterdam
Automatisering	ITIL IT Service Manager (ISES/EXIN) ITIL Essentials (EXIN) Prince 2 Foundation (EXIN) DSDM Foundation (EXIN) IPMA-C Project Management (CITO) BiSL Foundation (EXIN) ASL Foundation (EXIN) ISO/IEC 20000 (EXIN) Cobit Foundation (Capgemini Academy) LeanSixSigma – Orange Belt (UNC)

Kennisgebieden

Besturingssystemen	Windows platforms
Kantoorhulpmiddelen	MS-Office, MS Visio, MS Project, Lotus Notes, MS Access
Methoden, technieken	ITIL, Prince2, Cobit, ISO/IEC 2000, DSDM, BiSL
Overige	HP Service Center, TopDesk

Talen

Nederlands	Moedertaal
Engels	Gevorderd
Duits	Basis
Chinees (mandarijn)	Beginner

Werkgebieden

Bancaire sector
Overheid (centraal en lokaal)
Telecom
Industrie

Projectomschrijvingen - recent

Periode	augustus 2011 – december 2012
Bedrijf	RBS CTO EMEA Technology Services
Functie	IT Change Manager
Project	Operationeel Change Management

Situatie

Deze opdracht wordt gekenmerkt door twee fasen. Bij de start in augustus 2011 was mijn primaire taak om de afdeling te helpen bij het operationele IT change management proces. Vanaf februari 2012 kwam naast de verantwoordelijkheid voor de operationele werkzaamheden ook de begeleiding, op Change management gebied, van verschillende grote projecten binnen RBS bij het taken pakket. Gedurende het jaar werd de beslissing genomen om de centrale change management functie binnen EMEA onder te brengen in het UK Change Management team met de operationele uitvoering in India. Vanaf dat moment ook nauw betrokken bij de overdracht van kennis en processen naar de teams in de UK en India.

Taken en verantwoordelijkheden

- Ondersteuning van de (externe) change stakeholders bij het doorvoeren van changes
- Ondersteuning van het post implementation reviews en proces
- Informatie voorziening aan change stakeholders
- Vaststellen, ontwerpen en doorvoeren van proces, tool en documentatie verbeteringen
- Trainen van change stakeholders
- Plaatsvervangend Head of Change Management
- Analyse en advies van change conflict op basis van de change planning
- Lid (en indien nodig voorzitten) van de verschillende internationale Change Boards (op zowel operationeel als tactisch niveau).

Resultaat

- Een eenduidige uitvoering van het Change Management proces
- Duidelijke forward planning analyse en conflict beheersing.
- Succesvolle afbouw en overdracht van de EMEA change activiteiten in Nederland.

Periode	mei 2009 – december 2010
Bedrijf	RBS CTO EMEA Technology Services
Functie	Service Management Consultant / Change Manager
Project	Herinrichting Change Proces na overname ABNAMRO door RBS

Situatie

Na de overname van de ABNAMRO door RBS, moet er een splitsing van de activiteiten plaatsvinden. Dit brengt veel projecten, infrastructurele en applicatie wijzigingen met zich mee. In een kort tijdsbestek moet het bestaande change management proces en tooling binnen de Transaction Banking organisatie worden aangepast en geïntroduceerd binnen de RBS NL organisatie. De introductie geschiedt door middel van presentaties en trainingssessies aan zowel RBS medewerkers als externe leveranciers in Nederland, het Verenigd Koninkrijk en India.

Taken en verantwoordelijkheden

- Implementeren van het nieuwe RBS Change Management proces door middel van trainingen en presentaties.
- Faciliteren en bewaken van het reguliere change management proces. Indien nodig verbetervoorstellen doen en doorvoeren.
- Lid (en indien nodig voorzitten) van de verschillende internationale Change Boards (op zowel operationeel als tactisch niveau).

Resultaat

- Afbouw van het Transaction Banking change control proces en tool.
- Samenvoegen en stroomlijnen van de verschillende change processen, binnen ABNAMRO, RBS en HP(externe leverancier)
- Succesvolle introductie van aangepast change management proces en tooling binnen RBS.

Projectomschrijvingen - recent (vervolg)

Periode	februari 2008 – maart 2009
Bedrijf	Gemeente Rotterdam – Dienst SoZaWe
Functie	IT Service Management Consultant
Project	Advisering en rapporteren aan de Service Manager van de dienst SoZaWe. Change Manager (a.i.) binnen de SoZaWe organisatie.

Situatie

De gemeenten Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Utrecht hebben de overheidscoöperatie Wigo4it opgericht. Deze coöperatie draagt zorg voor het beheer van de gemeentelijke kernapplicaties op het gebied van inkomen, werk en zorg. De support- en beheerorganisatie van de gemeentelijke diensten moeten hiervoor heringericht worden. Dit was een complexe situatie door de verschillende uitgangspunten van de vier diensten. Deze situatie moest worden meegenomen in het tot stand komen van de Service Level Agreement (SLA) en het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Aangezien SoZaWe het contract met de leverancier van haar kernapplicaties niet zou verlengen, was de druk groot om op korte termijn tot een overeenkomst te komen.

Taken en verantwoordelijkheden

- Inventariseren en beschrijven van de beheer en support processen binnen SoZaWe (Ist en Soll analyse).
- Opstellen van de randvoorwaarden voor de SLA en DAP met Wigo4it (in samenwerking met de betrokken diensten) en overeenkomen van de SLA en DAP met Wigo4it.
- Overdracht aan de interne beheer en support organisatie.
- Waarnemend Change Manager.

Resultaat

- Ingerichte support en beheer processen conform de afspraken tussen SoZaWe en Wigo4it.
- SLA en DAP tussen SoZaWe en Wigo4it.
- Inrichting Service Management tool (Topdesk) conform SLA en DAP.
- Reviewen SLA en DAP met Wigo4it (PDCA-cycle, proces verbetering).

Periode	augustus 1993 - januari 2008 (samenvatting van activiteiten)
Bedrijf	Algemeen Nederlands Trustkantoor, Getronics, GTI, KPN, Sony, Ministerie van Sociale Zaken, ABN AMRO, ING.
Functie	Teamleider, projectleider, change management consultant, proces manager, incident manager, Service Level Manager

In 1993 na mijn studie aan de HES Amsterdam ben ik mijn carrière gestart bij het Algemeen Trustkantoor in Rotterdam en later in Amsterdam na een fusie met een Amsterdams Trustkantoor (ANT). Als teamleider verantwoordelijk voor de administratie van obligatieleningen, aandeelhoudersregisters, optieplannen. Daarnaast verantwoordelijk voor het beheer van het Novell netwerk.

Na 5 jaar ANT ben ik in de IT-industrie gestart bij Computer Task Group (CTG). Hier heb ik verschillende projecten uitgevoerd als team- of projectleider op het gebied van client/server migraties. Belangrijkste opdrachtgevers: ABN AMRO, ING, KPN en Sony.

In 2000 gestart bij Getronics als Projectleider voor een mail migratie bij Campina. Vervolgens als projectleider de uitrol van nieuwe desktop en laptop omgeving gerealiseerd binnen de afdeling SIOD van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Na Getronics gewerkt als Incident Manager bij GTI. Mijn voornaamste taak was het operationeel incident management en de herinrichting van het Incident Management proces, van een gedecentraliseerde naar een gecentraliseerde organisatie.

In 2004 bij British Telecom gestart als projectleider. Projecten uitgevoerd bij de ING als ketenmanager (CEDS project) en projectleider voor Service Center Hypotheken. In 2005 bij de ABN AMRO gestart als Change Management consultant binnen de Transaction banking organisatie en vervolgens doorgestroomd naar de rol van proces manager/teamleider Change Control.

Na de ABN AMRO In 2007 een korte periode gewerkt als Service Level Manager bij de ING met als aandachtsgebied Binnenlandse kantoren netwerk. Eind 2007 begonnen bij DPA IT als Service Management consultant en opdrachten uitgevoerd bij de Gemeente Rotterdam en RBS (zie ook recente projectomschrijvingen) Na DPA 1 jaar voor Devoteam gewerkt en nu werkzaam als zelfstandig consultant.