

Service2Provide

IT Service & Management Consulting

Persoonsgegevens

Naam: Jeroen Groenevelt
Geboortejaar: 1976
Telefoon: 06 39781740
Email: jeroen@service2provide.nl
Adres: Wagenmaker 40
3648 KK Wilnis



Profiel

Om uitstekende service te kunnen verlenen is het beschrijven, inrichten en managen van de beheerorganisatie één ding. Maar voordat het zover is moet er eerst nog een belangrijke stap worden gezet, namelijk de transitie van het project naar de serviceorganisatie.

Met zijn jarenlange ervaring is Jeroen een aanwinst binnen elke complexe omgeving waar veranderingen in services en producten de nodige spanning in de keten-overschrijdende dienstverlening brengen. Zijn toegevoegde waarde is vooral gericht op het projectmatig, doelgericht en gestructureerd adviseren, beschrijven, inrichten en implementeren van services en producten. Efficiënt en doel- en resultaatgericht. Als een bruggenbouwer weet hij de verschillende stakeholders aan elkaar te verbinden en te handhaven.

Jeroen zoekt naar structuur, pragmatiek, en wil echt weten hoe het zit. Jeroen is een politiek sensitieve, communicatief sterke doener en een meedenker. Hij combineert zijn ruim ontwikkelde kennis van procesmatig werken met een praktische toepassing daarvan in IT-technische omgevingen.

Jeroen is kritisch, enthousiast, initiatiefrijk, doelgericht en gemotiveerd en streeft ernaar om zijn eigen enthousiasme op anderen over te brengen. Het is altijd zijn doel om samen efficiënt aan een uitstekend resultaat te werken.

Opdrachten afgelopen acht jaar

01/2017 – present, Global IT Service Consultant, Intertrust Group, Finance

De afdeling Group IT is verantwoordelijk voor support, onderhoud en vernieuwing van de wereldwijde IT infrastructuur.

Als Global IT Service Consultant ben ik verantwoordelijk voor de pragmatische implementatie van ITIL Change Management.

- Inventarisatie huidige stand van zaken Change Management proces
- Pragmatische implementatie proces deliverables:
 - Proces optimalisaties (quick wins)
 - Change Advisory Board (CAB)
 - Rapportage
- Beschrijven quick wins proces optimalisatie
- Opleiden en begeleiden beheerorganisatie
- Bewaken proces uitvoering
- Voorzitter CAB

02/2016 – 01/2017, ITIL Implementatie Manager, Identiteit & Diensten, Overheid

- De afdeling Ondersteuning & Onderhoud is verantwoordelijk voor de ondersteuning en onderhoud van hard- en software ten behoeve van het bedrijfsproces aanvraag Reis en Identificatie documenten bij Nederlandse gemeenten en ambassades van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens.
- Inventarisatie van huidige stand van zaken ondersteunende ITIL processen
- Beschrijven van o.a. volgende Support en Delivery processen:
 - Incident, Problem, Change, Configuratie, Continuity, Capacity, Availability en Service Level Management
- Implementeren van de bovenstaande processen binnen de huidige organisatie van ID&D
- Begeleiden en coachen bij de uitvoer de bovenstaande processen conform procedures en werkinstructies
- Werking aantonen van o.a. de bovenstaande processen door middel van nieuw ontwikkelde rapportages
- Afdeling Quality & Assurance voorzien van bewijs, waarmee procesbeschrijving, processtappen in processen aangetoond worden op correctheid en juistheid



05/2015 – 12/2015, Service Level Manager, Academisch Medisch Centrum,

Healthcare

- Vanuit de afdeling Relatie- en Servicemanagement (RSM) levert de servicelevelmanager een belangrijke bijdrage aan de keten-overschrijdende doelstelling van de Algemene Dienst ICT om het niveau van dienstverlening inzichtelijk te maken en verder te verbeteren, en tegelijk meer standaard ICT-diensten te ontwikkelen, samen met collega's van alle afdelingen van ADICT.
- Service Level Manager vanuit de afdeling Relatie- en Servicemanagement (ADICT) en verantwoordelijk voor:
- Adviseren en assisteren bij opstellen en bewaken standaarden en richtlijnen dienstbeschrijvingen, aanvraagprocedures, SLA's en Service Reference Manual (SRM's)
- Beheer en periodieke bijstelling van de SLA's en SRM's
- Adviseren en projectmatig implementeren en bewaken van een onderhouds- en beheerregime
- Adviseren en assisteren bij opstellen dienstverleningsrapportages samen met relatiemanagers en de back office van de afdeling
- Ondersteunen hoofdaanemers en projectleiders bij opstellen SLA's, SRM's en dienstbeschrijvingen
- Controle van SLA's, SRM's en dienstbeschrijvingen
- Bewaken van ICT-dienstverlening (kwalitatief en kwantitatief) conform SLA's
- Signaleren van afwijkingen op SLA's en hierop gepaste acties ondernemen

08/2013 – 12/2014, Service Level Manager, BinckBank N.V., Finance

- Service Level Manager voor de afdeling ICT Operations, welke eindverantwoordelijk is voor het beheer van de complete internationale BinckBank infrastructuur, waaronder het trading platform, werkplekken, telefonie en business applicaties.
- Inventarisatie benodigde Service Level Agreements
- Adviseren voor template Service Catalogus en Service Level Agreement ICT
- Adviseren voor templates Service Catalogus en Service Level Agreement non-ICT
- Opstellen en invulling geven aan ICT Operations Service Catalogus
- Adviseren bij opstellen en projectmatig invoeren van integrale Service Level Agreements met interne business units
- Projectplan maken en invulling geven aan Service Management Rapportage
- Opstellen implementatieplan Service Management Tooling Future-state



Curriculum Vitae Jeroen Groenevelt, april 2017

- Zorgdragen voor ondertekening Service Level Agreements
- Overdragen documentatie naar beheer- en lijnorganisatie
- Internationaal contractbeheer, inhoudelijk, technisch en financieel van externe leveranciers
- Linking pin tussen business, beheerorganisatie en leveranciers

10/2012 – 06/2013, Service Manager, ING Insurance, Finance

- Service Manager in een nieuw op te zetten multidisciplinaire Service organisatie voor het Solvency II, IMAP Risk Measurement Program binnen ING Insurance.
- Beschrijven van o.a. volgende Support en Delivery processen:
 - Incident, Problem, Change, Configuration, Continuity, Identity, Financial, Capacity, Availability en Service Level Management
- Inrichten van o.a. de bovenstaande processen in de nieuw op te zetten multidisciplinaire beheerorganisatie
- Uitvoeren van o.a. de bovenstaande processen conform procedures en werkinstructies
- Werking aantonen van o.a. de bovenstaande processen door middel van nieuw ontwikkelde rapportages
- Verbetervoorstellen maken en coördineren binnen de complete keten van business, klant en leveranciers
- Audit organisaties voorzien van bewijs, waarmee procesbeschrijving, procedurestappen in processen aangetoond worden op correctheid en juistheid
- Opleiden en begeleiden van beheerorganisatie voor kennisoverdracht processen, uitvoer van procesactiviteiten.



10/2011 – 10/2012, Service Manager, Virtual Affairs, Finance

- Service Manager voor een efficiënte in beheer name van een nieuwe online bank, Knab, in de eigen beheer organisatie en als onderdeel van een complexe leveranciersketen. Consultant binnen het (deel)project voor het correct inrichten van de ITIL-processen. Deze processen waren van toepassing voor de hele keten van leveranciers.
- Beschrijven van o.a. volgende Support en Delivery processen:
 - Incident, Problem, Change, Configuration, Continuity, Identity, Financial, Capacity, Availability en Service Level Management



Curriculum Vitae Jeroen Groenevelt, april 2017

- Projectmatig inrichten van o.a. de bovenstaande processen in de nieuw op te zetten beheerorganisatie
- Adviseren bij de uitvoer van o.a. de bovenstaande processen conform procedures en werkinstructies
- Werking aantonen van o.a. de bovenstaande processen door middel van nieuw ontwikkelde rapportages
- Consultant ten behoeve ontwikkeling en inrichting van leveranciers overkoepelende processen
- Acceptatiecriteria beschrijven ten behoeve van in beheer nemen project(en)
- Opleiden van eigen ontwikkelorganisatie ten aanzien van uitvoering beheerprocessen
- Opstellen Service Management rapportage ten aanzien van eigen deel dienstverlening

10/2008 – 10/2011, Operationeel Service Manager, Capgemini Outsourcing

B.V., Education

- Operationeel Service Manager verantwoordelijk voor alle aspecten die behoren bij het operationeel houden, conform afgesproken Service Level Agreements, van de dienstverlening voor verschillende schoolgemeenschappen, zoals Comenius College, Alfa-college en Universiteit Utrecht.
- Coördinatie operationeel houden daily business van de klant
- Coördinatie van werkplek applicatie update cq upgrade door middel van SCCM, afbouw en centralisatie
- Coördinatie van inrichting backend omgeving ten behoeve van werkplek dienstverlening
- Rapporteren naar Service Delivery Manager ten aanzien van complete operationele dienstverlening
- Adviseren, beschrijven, coördineren en projectmatig implementeren van (service) improvements
- Adviseren, beschrijven, coördineren inbedding van projecten in beheerorganisatie
- Eerste aanspreekpunt en coördinator bij escalaties
- Contactpersoon voor sourcing partijen
- Invulling geven aan klantwensen in het hier en nu en voor de toekomst



10/2008 – 06/2011, Service Coördinator, Capgemini Outsourcing B.V.,

Education

- Service Coördinator voor verschillende schoolgemeenschappen, zoals Comenius College, Alfa-college en Universiteit Utrecht.
- Registratie van interne en klant wijzigingen
- Beoordelen van interne en klant wijzigingen
- Classificeren van interne en klant wijzigingen
- Inplannen van interne en klant wijzigingen
- Coördinatie van projecten in bestaande dienstverlening
- Coördinatie van in beheer name van nieuwe dienstverlening

10/2006 – 10/2008, Configuratie/Licentie Manager, vts Politie Nederland, VG-Land

VG-Land was verantwoordelijk voor het beheer van alle landelijke systemen, zoals C2000, GMS en netwerkcomponenten en verbindingen. Als configuratie/licentie manager was Jeroen overall verantwoordelijk voor de projectmatige implementatie, optimalisatie, correcte registratie, bewaking en beheersing van het Configuratie en Licentie Management proces, samen met de andere procesmanagers (Incident, Problem, Change en Configuratie) in het land.

In de rol van procesmanager was Jeroen tevens verantwoordelijk voor het, in samenwerking met alle betrokken partijen, adviseren en vormgeven van de beheerprocessen en inrichten met als doel het realiseren van een optimale beheerorganisatie op regio en landelijk niveau, met als doel in staat te komen en zijn om de informatievoorzieningen voor o.a. de meldkamers op adequate wijze te beheren en haar gebruikers op adequate wijze te ondersteunen.



Universiteit Utrecht



Opdrachten ouder dan acht jaar

10/2005 – 10/2006, ICT Senior Consultant, Capgemini Nederland B.V., Utrecht

Jeroen was verantwoordelijk voor het doorvoeren procesverbeteringen binnen de afdeling Functioneel Beheer MCCA van KPN Mobile in Den Haag.



11/2003 – 10/2005, ICT Consultant, Capgemini Outsourcing B.V., Utrecht

Jeroen heeft in deze periode diverse functies vervuld binnen Capgemini Outsourcing B.V. zoals:



Universiteit Utrecht

- Operationeel Proces Manager (Incident, Problem en Knowledge Management) voor diverse klanten (Capgemini, Telfort en Universiteit Utrecht)
- Teamleider ICT Service Shop en On Site Support voor Capgemini en diverse andere klanten

05/2000 – 11/2003, ICT Consultant, Cap Gemini Ernst & Young Nederland B.V.,

Sector Public

Jeroen heeft op basis van detachering diverse functies vervuld bij verschillende klanten, o.a.:



- Coördinator 2^e Lijn Support Team, CGEY te Utrecht
- Medewerker 2^e Lijn Support Team, CGEY te Utrecht
- Medewerker Helpdesk, Bestuursdienst Amsterdam te Amsterdam
- Coördinator LAN2000 migratie, Koninklijke Landmacht te Den Haag
- Cobol programmeur, Europe Combined Terminal te Rotterdam



Werkgevers

- 01/2017 – heden, Service2Provide (S2P, eigenaar)
- 10/2012 – 12/2016, Ideas to Interconnect B.V. (i-to-i)
- 10/2011 – 10/2012, Virtual Affairs, Finance
- 10/2008 – 10/2011, Capgemini Outsourcing B.V., Education
- 10/2006 – 10/2008, vts Politie Nederland, Public
- 05/2000 – 10/2006, Capgemini Nederland B.V., Education, Public

Opleidingen

Algemeen

- 1995-1999, HBO, Organische & Anorganische Chemie, Hogeschool van Amsterdam
- 1990-1995, HAVO, Veenlanden College

Vakopleidingen

- 2002, ITIL Foundations, EXIN, certificaat
- 2005, ITIL Incident Management/ServiceDesk, EXIN, certificaat
- 2005, ITIL Problem Management, EXIN, certificaat
- 2005, ITIL Change Management, EXIN, certificaat
- 2005, ITIL Configuration Management, EXIN, certificaat
- 2006, ITIL Service Level Management, EXIN, certificaat
- 2007, ITIL Service Management, EXIN, certificaat
- 2008, PRINCE2 Foundation, certificaat
- 2015, PRINCE2 Practitioner, certificaat
- 2015, Certified Information Security Management (CISM), onderhanden
- 2016, Open Onderhandelen, Frits Philips, certificaat
- 2016, Security Awareness Officer, Security Academy, certificaat

Overige

- 2002, Communicatieve Vaardigheden, Capgemini, certificaat
- 2005, Consultancy Skills, Capgemini, certificaat
- 2005, Persoonlijke Effectiviteit, REED Basis, Capgemini, certificaat

Talen

- Nederlands – schriftelijk: Uitstekend, mondeling: Uitstekend
- Engels – schriftelijk: Uitstekend, mondeling: Uitstekend

Vrijtijdsbesteding

- Gezin, BBQ
- Sport (Tennis, Hardlopen, Zwemmen)
- Vrijwilligerswerk (Bestuur Tennisvereniging, PR & Communicatie)