

Curriculum Vitae

PERSOONLIJK

Naam : Alex G. Waterman MBA
Adres : T. Pollewopstraat 9
Woonplaats : 1336 KB Almere
Geboortedatum : 23 maart 1957
Mobiel nummer : 06-41704107
E-mailadres : Alex.Waterman@dealmanagement.nl
Linkedin profiel : nl.linkedin.com/in/alexwaterman/



KORTE TOELICHTING

ITIL en BiSL Servicemanagement (en onderliggende beheerprocessen) is een discipline waarin ik me al vanaf 2003 in begeef (V2 en V3). Hierin komen mijn kernkwaliteiten het best tot uiting waardoor ik ook optimaal kan functioneren. Omdat ik zowel in diverse technische IT functies heb gefunctioneerd (van operator tot programmeur) als in analytische functies (informatie analist, projectmanager) ben ik als geen ander in staat om de taal van de IT en de taal van de gebruiker op elkaar af te stemmen. Binnen het servicemanagement zie ik het als mijn hoofdtaak om ervoor te zorgen dat de ICT dienstverlening contractueel naadloos aansluit op de wensen en de eisen van de business aan de ene kant en de technische ICT oplossing aan de andere kant. En daar waar dit niet onmiddellijk aanwezig is ben ik constant bezig om een situatie van begrip naar beider belang te creëren. Alles staat en valt tenslotte bij draagvlak binnen de hele organisatie. Als bruggenbouwer en coach vind ik het belangrijk om mijn kennis goed en gedegen over te dragen aan anderen. Met name het juist en tijdig communiceren richting stakeholders vind ik een zeer belangrijk aspect dat menigeeen nog wel eens onderschat. De senioriteit die ik inmiddels heb opgebouwd geeft mij ook de rust om pragmatisch en in een helicopterview naar de problematiek te kijken, snel beslissingen te kunnen nemen, draagvlak te creëren en daar ook naar te handelen. Daarnaast ben ik in staat om organisaties snel te lezen en te doorgronden om op deze manier in een vrij korte periode precies weten hoe de verhoudingen liggen.

WERKERVARING

03-2019 – heden

Procesmanager IV (vanaf 01-01-2020 tevens changemanager a.i.)

Justis (Ministerie Justitie & Veiligheid)

- Verantwoordelijk om het proces Change management (op basis van BiSL) opnieuw in te richten en te implementeren incl. inrichting CAB, het proces en de werkinstructies
- Herijken van het proces Incidentmanagement op basis van BiSL
- Beschrijven en inrichten van het proces Releasemanagement en koppelen aan het changemanagement
- Beschrijven en inrichten van het life cycle management
- Adviseren (alsmede borging) van het management m.b.t. verbeterpunten n.a.v. het volwassenheidsonderzoek PWC (dit onderzoek vanuit Justis begeleid).
- Voorzitter/secretaris van de Change Advisory Board

Curriculum Vitae

12/2017 – 01/2019

Sr. Procesmanager C&L management en Teamlead Leveranciersmanagement *CIBG (Ministerie VWS)*

- Verantwoordelijk om de functie en het bijbehorende proces Contract –en leveranciersmanagement in te richten, incl. proces, werkinstructies, kennisoverdracht en implementatie op basis van ITIL
- Coachen van medewerkers binnen het team Leveranciersmanagement.
- Inrichting Contract -en Leveranciersmanagement in TopDesk
- Verantwoordelijk voor het maken van afspraken met ketenpartners, opdrachtgevers en ICT leveranciers over het niveau van de product –en dienstverlening
- Adviseren van het management m.b.t. verbetering/optimalisatie/risicobeheersing van het contract –en leveranciersmanagement proces.
- Ontwikkelen en opstellen van (kwaliteits)normen, procedures en kengetallen en monitoren van de ontwikkelingen in de ICT product-/dienstverlening
- Initiëren en begeleiden (procesmatig) van de (Europese) aanbestedingen welke zijn voorgeschreven binnen het Rijksoverheidsbeleid. (aanbesteding procesmatig begeleid van o.a. een nieuw Servicemanagement systeem, nieuwe hostingpartij en externe ICT inhuur)
- Tactische regievoering op alle ICT leveranciers.
- Coördinatie van tactische Servicemanagement processen (Service Level Management, Contractbeheer en contractmanagement) alsmede ICT support office.

3/2017 – 12/2017

Sr. procesmanager Service Level Management en Teamlead Servicemanagement *CIBG (Ministerie VWS)*

- Opstellen van SLA's, DAP's, DVO's, DFA's en de registratie hiervan binnen TOP Desk.
- Analyseren en monitoren van leveranciersprestaties op het gebied van de ICT producten en zonodig bijsturen. Definiëren, uitzetten c.q. uitvoeren van verbeteracties voor de invulling van het Service Management.
- Ziet toe op een correcte verslaglegging over de bereikte prestatieniveaus in het kader van de ICT dienstverlening op basis van service level afspraken (SLA) aan de verschillende sectoren / gebruikersgroepen en onderhoudt hierover actief contact met de sectoren / gebruikersgroepen en management.
- Tactische regievoering op de hosting leveranciers (Shared Service Center, Dictu, KPN en CAP Gemini) op het gebied van de ICT dienstverlening
- Coachen van medewerkers binnen het team servicemanagement
- Coördinatie van alle servicemanagement werkzaamheden (changemanagement, incidentmanagement, configuratiemanagement, Service Level Management)

10/2016 – 3/2017

Sr. procesmanager Change -en release management *CIBG (Ministerie VWS)*

- Operationeel waarborgen dat wijzigingen aan de ICT-infrastructuur planmatig en correct worden doorgevoerd om het risico van verstoringen te minimaliseren. E.e.a. conform OTAP methodiek.
- Operationele regievoering op de leveranciers (Shared Service Center, Dictu en CAP Gemini) op het gebied van changes
- Optimaliseren van het change -en releasemanagement proces
- Voorzitter/organisator van de ICT Change Advisory Board,
- Optimaliseren van de service management ondersteuningstool TopDesk.

Curriculum Vitae

01/2016 – 07/2016

ITIL V3 consultant ITSM alignment program (Change-, release-, incident management)

Champ Cargo Luxemburg

- Streamlead voor de onderdelen Change-, release-, incident management en communicatie.
- Ontwerpen en optimaliseren van het Change Management + RFC proces op basis van een OTAP omgeving. Ontwikkeling is o.b.v. Scrum/Agile
- Verbeteren en optimaliseren van het major incidentmanagement proces
- Implementeren van het Release Management proces op basis van een OTAP omgeving. Ontwikkeling is o.b.v. Scrum/Agile.
- Ontwerpen van een communicatieplan m.b.t. de ITIL processen
- Ontwerpen van het ITIL proces boek en service catalogus

10/2015 – 01/2016

Change procesmanager

Academisch Medisch Centrum (UMCA)

- Beschrijven van de “ist” situatie op het gebied van changemanagement en ontwerpen/inrichten (incl. governance) van de “soll” situatie.
- Mede inrichten van de nieuwe Topdesk changemanagement (wijzigingen) module Incl. standaardisering middels sjablonen
- Operationeel waarborgen dat wijzigingen aan de ICT-infrastructuur planmatig worden doorgevoerd om het risico van verstoringen te minimaliseren. E.e.a. conform OTAP methodiek.
- Voorzitter van Technische Beoordelings Commissie changes, Change Advisory Board en Change Control Board.
- Waarborgen dat het changemanagement proces omtrent de EPIC software (EPD) aansluiting vindt binnen zowel het VUMC als het AMC

12/2014 – 5/2015

Change -en problem procesmanager a.i.

Gemeente Almere

- Ontwerpen en optimaliseren van het Change Management + RFC proces
- Optimaliseren van het package proces
- Optimaliseren van het releasemanagement proces
- Optimaliseren van het problem management proces
- tactisch/operationeel verantwoordelijk voor het RFC proces inz. complexe ICT changes binnen de gemeente Almere. (incl. changes op het gebied van printing, air-printing en follow me printing)
- Stuur de leverancier (Fujitsu) functioneel aan op het gebied van changes en problems (incl. patch- en package management)
- Voorzitter van de Change Advisory Board, Change Control Board en Problem Control Board. Deelnemen aan security board en architectuurboard)
- Het inregelen van de processen en governance rondom het changemanagement en problem management binnen de nieuwe regie ICT omgeving conform OTAP voorschriften.
- Toezien op een tijdige en volledige informatie richting stakeholders.
- Adviseren omtrent toegankelijk maken van de CMDB

Curriculum Vitae

06/2013 – 10/2014

IT Major Incident/Recovery Manager

HP, Amstelveen (RBS Account)

- Stuurt de leveranciers (aan Infosys, Cognizant en Mphasis, Verin) aan op het gebied van de managed services en changemanagement.
- Treedt op als portfoliomanager binnen de eigen omgeving. Verantwoordelijk voor changes welke in de eigen portfolio omgeving worden doorgevoerd.
- Is vanuit de leverancier single point of contact bij het functioneel onderhoud. Participeert uit dien hoofde in de Functional Maintenance Meeting (FMM) met de klant. Functioneel beheer binnen de ABN AMRO is ingericht conform BiSL principes.
- Participeert ook in de Change Advisory Board, Non Functional Requirements meeting en Business Service Meetings.
- Verantwoordelijk voor het opstellen van SLA's, OLA's, DFA's en DAP's en mede verantwoordelijk voor het vullen en optimaliseren van de CMDB

09/2012 – 02/2013

Contract- en leveranciers manager.

NS NedTrain

- Beheer en optimalisatie van de licenties en de administratieve bewaking van licentie contracten en bestaande serviceafspraken. Voert hierbij de regie functie.
- Beheer en monitoren van het contractportfolio en de individuele contracten binnen het portfolio. Het betreft contracten voor o.m. hardware, netwerken, softwareleveranciers, datacenter, inhuur personeel, telefonie, licenties e.d.
- Samenwerking met de afdeling inkoop (op concern en NedTrain niveau) inzake (Europese) aanbestedingen
- Afsluiten en opstellen van contracten (SLA, DAP, DFA) met interne en externe leveranciers van ICT diensten.
- Opstellen van PVE betreffende nieuwe pakketten
- Administratieve afwikkeling via HPSM9 (contractmanagement)

07/2010 – 05/2012

IT Servicemanager (a.k.a. production environment manager)

HP - Amstelveen (07/2010 – 07/2011 (ABN AMRO/ RBS Account)

IBM - Amstelveen (07/2011 – 05/2012 (ABN AMRO Account)

07/2008 - 06/2010

IT Major Incident/Recovery Manager – EDS Amstelveen

02/2008 - 07/2008

ITIL consultant - KPN Getronics, Amsterdam

10/2007 - 02/2008

Sr. Service Manager – Provinciale Waterleidings Maatschappij, Verlserbroek

04/2007 - 10/2007

Service Level Manager - Essent, 's Hertogenbosch

04/2006 - 03/2007

Interim manager skilled Servicedesk en backoffice – Intersoft , Amsterdam

ING Groep Nederland

2005 – 2006

Sr. Contract –en leveranciers manager Bancair

2003 – 2005

Sr. Change manager Banking

2000 – 2003

Manager ICT en Operations

1995 – 2000

Manager ICT

1986 – 1995

IT projectleider en diverse andere IT functies

1978 – 1986

Diverse specifieke bankfuncties (van kassier tot particulier kredietverstrekker)

Curriculum Vitae

KERNKWALITEITEN

- Gestructureerd werken
- Omgaan met werkdruk
- Initiatief nemen
- Pragmatisch
- Coachen
- Succesvol samenwerken
- Knopen doorhakken
- Overtuigingskracht
- Resultaatgericht werken
- Analytisch vermogen
- Om kunnen gaan met politiek gevoelige vraagstukken.

HOOGST GENOTEN OPLEIDING

1998-2002

Master's degree of Business Administration (MBA)

Business School Nederland te Buren

Vakgebieden annex examenonderdelen:

Operations Management, Human Resource Management, Informatie Management, Financieel Management, Strategisch Management, Marketing Management, Organisatiekunde.

VAKGERICHTE CURSUSSEN/WORKSHOPS

| Jaar | omschrijving | certificaat |
|------|--|-------------|
| 2012 | ITIL V3 Servicemanagement | ja |
| 2012 | Scrum/Agile workshop | nvt |
| 2011 | IBM Delivery Excellence Lean Methodology (Lean IT) | ja |
| 2011 | Workshop BiSL | ja |
| 2011 | Workshop ASL | ja |
| 2011 | Workshop TMAP | nvt |
| 2009 | IT Servicemanagement V2 Practitioner | ja |
| 2006 | Workshop inrichting ITIL Afdelingen (CAP) | nvt |
| 2003 | Prince2 Foundation | ja |
| 1996 | Practicum Managementvaardigheden | nvt |

REFERENTIES

| | | | |
|-----------------------|--------------------|---|--------------|
| Ministerie J&V/Justis | Daan Stevens | Operationeel Manager IV/Beheer | 06-8323 0342 |
| Ministerie VWS/CIBG | Britt v.d. Berg | hoofd ICT en waarnemend CIO | 06-5475 6498 |
| Woest IT | David Dwinger | Founder | 06-1133 4882 |
| AMC | Stephan Ockers | Manager UMCA | 06-2277 1711 |
| Gemeente Almere | Michel Strijker | Teamlead Regie ICT | 06-1296 6379 |
| HP | Rene Plucken, | Service Delivery Manager | 06-5399 2466 |
| IBM | Romke Wijngaarden, | Account Delivery Manager | 06-5191 5717 |
| NS | Johan Mijling | Manager Contract/leveranciersmanagement | 06-4782 4985 |