

AMBITIE

In een dynamische omgeving mijn kennis en ervaring inzetten en vergroten om te komen tot een effectievere en efficiëntere organisatie.



TON
S Ü N N E N

PROFIEL

Mijn curriculum vitae beslaat 20 jaren waarbij ik kennis en ervaring heb opgedaan van (IT) service management processen, nulmetingen en het in gang zetten van verbeteringen binnen service management. Deze kennis en ervaring heb ik opgedaan binnen beheer afdelingen (functioneel, applicatief en technisch beheer) van logistieke, internet en bancaire systemen in diverse rollen. De rode draad in mijn werkzame leven is het verbeteren van de werkzaamheden van de bedrijven en de afdelingen waar ik voor werk en van mijzelf.

WERKERVARING

PROCESS EXPERT ❖ IT SERVICE MANAGEMENT bij ING (feb. 2009– dec. 2012)

ORGANISEREN & FACILITEREN WORKSHOPS ❖ PROCES VERBETER PLAN ❖ LEIDEN WERKGROEPEN ❖ COACHEN

De stafafdeling 'Process Authority' is verantwoordelijk voor de implementatie en standaardisatie van de IT Service Management processen bij ING. Tot juni 2010 ontwikkelde ik naamgevingsconventies voor de configuratie management database (CMDB) en coördineerde ik de datakwaliteit van de CMDB. Vanaf juni 2010 vereenvoudig ik het agreement framework en ontwerp/implementeer ik de service breakdown structure

RESULTAAT

Een vereenvoudiging van het Agreement Framework en enkele proces aanpassingen waardoor 20% meer Service Level Agreements getekend werden in hetzelfde tijdsbestek. Een afgeronde pilot ten aanzien van het toetsen en implementeren van de service breakdown structure.

KWALITEIT MANAGER ❖ IT SERVICE MANAGEMENT bij ING (jan. 2007– jan. 2009)

NULMETING ❖ KWALITEIT VERBETER PLAN ❖ ADVIES AAN MANAGEMENT ❖ KENNIS & VAARDIGHEDEN MATRIX ❖ AANSTUREN PROCESMANAGERS (10 fte) ❖ TRAINEN ❖ COACHEN

Het internet bankieren van ING groeit enorm. De applicatie management afdeling staat voor uitdagingen als kortere 'time-to-market', kosten efficiënt en 7x24 uren beschikbaarheid. Om dit te bereiken zorg ik voor procesbeschrijvingen, opleidingsplannen en ITIL overview trainingen. In samenwerking met enkele collega's ontwerp ik het End-2-End besturingsmodel en een procesmodel om externe leveranciers te kunnen managen

RESULTAAT

Een duidelijke groei in de procesvolwassenheid binnen de afdeling Systems Management Internet en de eerste aanzet tot End-2-End procesbesturing.

TEAMCOÖRDINATOR ❖ PROCESMANAGER bij ING (apr. 2003– dec. 2006)

TEAMCOÖRDINATIE (8 fte) ❖ SERVICE LEVELS ❖ PROCES EIGENAAR ❖ INCIDENT & PROBLEM MANAGEMENT ❖ FUNCTIONEEL / APPLICATIEF BEHEER ❖ SELECTIE/AANNAME/EVALUATIE EXTERNE MEDEWERKERS

Met een reorganisatie worden de internet beheer afdelingen van Postbank en ING Bank samengevoegd. Ik ben verantwoordelijk voor het 'Service Loket' team en eigenaar van de Incident & Problem Management processen.

RESULTAAT

Een goed functionerend en gemotiveerd team met hart voor het internet bankieren met continue succesvol behaalde proces targets.

WERKERVARING (VERVOLG)

SERVICE MANAGER ❖ **PROCES MANAGER** bij ING (apr. 2001– mrt. 2003)

TEAMCOÖRDINATIE (10 fte) ❖ SERVICE LEVELS ❖ PROCES/EIGENAAR ❖ IT SERVICE MANAGEMENT ❖ CHANGE MANAGER ❖ SERVICE LEVEL MANAGER ❖ SELECTIE/AANNAME/EVALUATIE EXTERNE MEDEWERKERS

Internet gebruik groeit. Vanuit een zuiver informatieve site ontwikkelt de ING Bank site zich tot een dynamische website met internet bankieren en effecten ordering. Ik ben verantwoordelijk voor de opzet en inrichting van het 'Internet Beheer Team' als meewerkend voorman.

RESULTAAT

Een ingericht en goed functionerend Internet Beheer Team dat zelfstandig de internetsite van ING Bank functioneel/applicatief beheerde.

SENIOR TESTER ❖ **TESTCOÖRDINATOR** bij KZA Kwaliteitszorg (feb. 1999– mrt. 2001)

LOGISTIEK MEDEWERKER ❖ **FUNCTIONEEL BEHEERDER** ❖ **PROBLEM MANAGER** bij N.V. Nederlandse Spoorwegen (sep. 1991– jan. 1999)

TRAINING & OPLEIDING

TRAINING

- ❖ LEAN Green Belt (Leantrainingen.nl)
- ❖ ITIL®v3 Expert in IT Service Management (Getronics)
- ❖ ISO20.000 Manager / Consultant (CVA)
- ❖ ITIL®v2 Service Manager (GetronicsPinkRoccade)
- ❖ Prince2 Foundation (GetronicsPinkRoccade)
- ❖ ASL Foundation (GetronicsPinkRoccade)
- ❖ BiSL Foundation (GetronicsPinkRoccade)

OPLEIDING

- ❖ HEAO – Arnhem Bedrijfsinformatica te Arnhem
- ❖ VWO 'Canisiuscollege Mater Dei' te Nijmegen
- ❖ HAVO 'Notre Dame des Anges' te Ubbergen

OVERIG

'LEAN Six Sigma – Green Belt' (UNC), 'Post Bachelor – Business Process Management' (LOI), 'Algemeen Bankbedrijf' (NIBE-SVV), 'Inzicht in Invloed' (Bureau Zuidema), 'Persoonlijke effectiviteit: assertiviteitstraining voor mensen in organisaties' (Schouten en Nelissen), 'Getting Things Done' (MeerEffect), 'Integratie ITIL, BiSL & ASL' (IIR), 'Heldere rapporten schrijven' (Boertien), 'Management van Processen' (Ing. Renco Bakker / Prof. Dr. Ing. Teun Hardjono), 'Webpage designer' (NHA), TMap® (KZA), 'VMS Beheer I, II & III' (Global Knowledge).