

Profiel ICT Manager - John Smits



Manager met ruim 25 jaar professionele ervaring in de ICT.

Woonplaats : Venray
 Mobiel : 06 100 50 183
 E-mail : john.smits@emilion.nl

John is de afgelopen jaren actief geweest in diverse ICT Management en ICT Project Manager rollen. Hij heeft ruime ervaring in het aansturen van functionele en technische teams bij middelgrote en grote organisaties, dit in zowel semioverheid als commerciële bedrijven. Hij is vaak de brug tussen de business en de ICT organisatie.

John is een ondernemende en resultaatgerichte manager met aandacht voor de sociale aspecten in zijn werkomgeving. John zorgt voor balans tussen mens en IT en is in staat om paden te effenen.

| Funcities | Competenties | Talen |
|---|---|--|
| ICT manager Teamleider (Infra, Applicaties) Project Manager (PM) Change manager Lijnmanager | Samenwerken Resultaatgericht Proactief Klantgericht Stressbestendig Vasthoudend Pragmatisch | Nederlands, moedertaal Engels, goed |

| Opleidingen | Jaar |
|--|------|
| Post HBO Bedrijfskunde (HAN) | 2002 |
| Post HBO Datacommunicatie (Fontys Hogescholen) | 1991 |
| MTS+ Computertechniek | 1988 |

| Managementtrainingen | Jaar |
|---|-----------|
| Prosci Change Management Practitioner (Meastro/TPSOC) | 2020 |
| AgilePM Foundation & Practitioner (Maestro/Lagant) | 2019 |
| Agile Scrum master (5Hart) | 2017 |
| IPMA C/D (GoodSense) | 2013 |
| Infor/Lawson M3 ERP Bootcamp – (Infor) | 2012 |
| ITIL Foundation v3 (ICT-Partners) | 2011 |
| Entrepreneur trainingen | 2009-2016 |
| Prince2 foundation & practitioner (Forsa Advies) | 2009 |
| SAP ERP bootcamp – (Sperry) | 2007 |
| Diverse IT, management en projectmanagement cursussen | |

| Hobby's |
|---|
| Hardlopen, squash, wijn proeven en investeren in onroerend goed en aandelen |

Werkervaring

Insign IT – Venlo

jan. '22 – febr. '23

Project Manager (diverse projecten)

Bij deze IT dienstverlener verantwoordelijk voor de uitvoering van vele IT projecten. Projectgrootte is 500 tot 1500 uur. Klanten waar ik projecten leid zijn ziekenhuizen en woningcorporaties alsook commerciële bedrijven. Uitgevoerde projecten:

- Implementeren van de nieuwe werkplek in Microsoft Cloud. Veelal hybride uitgevoerd;
- SharePoint migraties met adoptie management (Prosci Change Management);
- Exchange migraties naar de Cloud;
- Implementatie van infrastructuurprojecten waarbij SAN's, ESX hosts, Palo Firewalls, Netscalers zijn geïmplementeerd of vervangen.

KLG Europe – Venlo

jan. '21 – febr. '22

Global IT Manager / Project manager

Bij de logistieke dienstverlener KLG Europe was John verantwoordelijk om de IT afdeling te verbeteren en project manager voor enkele key projecten.

- Verbeteren van de IT afdeling; onderlinge samenwerking en overlegstructuren;
- Implement Incident en Change process for 16 IT'ers;
- PM: vervanging backend infrastructuur met verhuizing naar een data center;
- Pakketselectie van een nieuw WMS systeem in Nederland;
- Pakketselectie van een nieuw TMS systeem in Rotterdam voor freight forwarding.

AVG – Heijen

jan. '21 – mei '21

Adviseur ERP implementatie

AVG heeft een aantal divisies in Nederland en Duitsland; Infra, Building Materials, Transport & Explosives Detection. Door de groei van de organisatie en diversiteit van het IT landschap begeleidt John de implementatie van een gestandaardiseerd ERP systeem.

- Opstellen van de business case voor een ERP systeem voor alle divisies;
- Toepassen van Prosci change management richting management en key users;
- Pakketselectie van een ERP systeem. Uiteindelijk is gekozen voor Infor LN.

Weener Plastic Group – producent - Ede, Tilburg, Weener(D)

juli '19 – aug. '20

Global ICT Manager

Belangrijkste taken:

- Opstellen roadmap 2020 en roadmap 2022 alsook opstellen budget 2020;
- Manage verschillende IT afdelingen en verbeteren samenwerking tussen de ICT afdelingen;
- Verbeteren van SAP processen middels workshops op een 6-tal locaties wereldwijd;
- SAP Process improvements bestaat uit: Make to order strategy, scanning of pallets in SAP, clean master data, implement MRP, schedule of production orders, change van het sales outbound process;
- PM: opstellen global security framework en auditen van de 4 IT omgevingen;
- PM: Implementatie Dataware House in MS Azure cloud met PowerBI gebruikmakend van Agile/Scrum;
- Implementatie van de basis ITIL-processen;
- Ontwikkelen visie outsourcing data centres, en visie Middleware rondom ERP applicaties en MES systemen.

Resultaat: SAP Process Improvement; verbeteren DWH met Agile/Scrum; upgraden infrastructuur van diverse fabrieken; stabiliseren en professionaliseren van de MES applicatie; vervanging oude hardware; upgrade Exchange omgeving, deels on premis en in de cloud; afronding SD WAN implementatie.

Bravis Ziekenhuis – zorg - Roosendaal, Breda

dec. '17 – juni '19

Senior Project Manager (diverse projecten)

Binnen Informatievoorziening was ik verantwoordelijk voor diverse:

- PM: Implementatie van een nieuw SAN, Archief (PACS) en Backup oplossing. Gekozen is voor een HCI-oplossing van Dell EMC met VxRack Flex, Isilon en Avamar; van opstellen programma van eisen en leveranciersselectie tot en met de implementatie;

- PM: voor de ICT-activiteiten rondom een 40-tal interne verbouwingen/ verhuizingen;
- PM: voor de implementatie van Zeiss Forum, een PACS voor de oogartsen;
- PM: voor de implementatie van PDMS voor de nieuwe oog-en pijnkliniek waarbij meetgegevens in HiX (EPD) worden geïmporteerd en de oog en pijn processen rondom de OK verder uitgewerkt zijn;
- PM: voor het aanleveren van kwaliteitsdata vanuit HiX aan Dica (semiautomatisch);
- Opstellen programma van eisen en leveranciersselectie van een nieuwe ERP-systeem;
- PM: voor de implementatie van een nieuwe Narrowcasting systeem; van opstellen programma van eisen en leveranciersselectie tot en met de implementatie;
- PM: voor de implementatie van REDT-software voor het automatisch bestellen van nucleaire geneesmiddelen.

Welcome Home Apartments – hospitality - England/Scotland

april '17 – nov. '17

Project Manager

Opzet van een startup in Engeland en Schotland. De startup verzorgt Serviced Accommodations in steden als Edinburgh, Newcastle en Sunderland.

Belangrijkste taken:

- PM: voor opzetten en inrichten van appartementen;
- Opzetten website en tooling volgens Agile/Scrum, rol product owner;
- Operations management met het lokale team.

Veiligheidsregio / GGD Gelderland-Zuid - Nijmegen

mrt '15 – mrt. '17

ICT Manager

Verantwoordelijk voor de kantoorautomatisering, ICT-beheer infrastructuur, werkplekbeheer, telefonie en Service desk van de veiligheidsregio, GGD en Gemeenschappelijke meldkamer. Dagelijks leiding geven aan en coachen van 15 medewerkers.

Belangrijkste taken:

- Verbeteren van de ICT-dienstverlening, implementatie van de basis ITIL-beheerprocessen en van IT-servicemanagementtool en samen met leverancier upgraden en stabiliteit van de ICT-infrastructuur en VDI-omgeving verbeterd;
- Verbeteren samenwerking tussen gebruikers, ICT en outsource partners, in het bijzonder aan de cultuur en houding van medewerkers en met eindgebruikers en met leveranciers;
- Coordinator ICT Gemeenschappelijke meldkamer bij Politie in Nijmegen;
- Contract en Service Delivery manager;
- PM: Upgraden en stabiliseren virtuele desktop omgeving (VDI);
- Bepalen en invulling geven aan outsourcing strategie voor werkplek- en serverbeheer;
- PM: Implementeren IT Servicemanagement tool, Facilitair en gebruikersportal.

Resultaat: verbeterde relatie met de leverancier, uitgevoerde projecten met de leverancier om de stabiliteit te vergroten, geïmplementeerd ITIL-processen (inclusief veelvuldig geteste escalatie procedure), gewerkt aan de cultuur en houding van de medewerkers, het verbeteren van de relatie met de eindgebruikersgroepen.

ICL / Everris International – chemie – Waardenburg, Heerlen

nov. '14 – mrt '15

Project Manager (diverse projecten)

ICL Everris is onderdeel van ICL Specialized Fertilizers, een Israëliisch chemiebedrijf.

Belangrijkste projecten:

- PM: Implementeren van de Vodafone VOIP centrale en uitrol toestellen;
- PM: Implementeren van de complaints applicatie met Agile/Scrum. Als product owner is deze applicatie in sprints gemaakt en heeft hij de wereldwijde uitrol begeleid;
- PM: Consolideren en uitfasen van applicaties en servers;
- PM: Coördineren van onderzoeken van diverse infrastructuurverbindingen tussen vestigingen in Engeland, Duitsland en US.

MCi – Mirror Controls International, automotive producent, Woerden nov. '13 – sept. 14'

Global ICT Manager

Verantwoordelijk voor de wereldwijde ICT. Direct leidinggeven aan 5 medewerkers; ICT-ServiceDesk, infrastructuur, applicatiebeheerder en sturing aan partners (infrastructuur, hosting en SAP), indirect aan 5 medewerkers en de service manager naar de outsource partners.

Belangrijkste taken:

- Dagelijks leidinggeven en coachen van de professionals;
- Afstemmen en afspraken maken met de partners waar services aan uitbesteed zijn;
- Contract onderhandelen met de SAP-integrator;
- Scrum Product owner en PM: Nieuwe website voor MCI op basis van scrum;
- PM: Implementatie SAP bij een machinefabriek;
- PM: van de verhuizing van het SAP-systeem van Zwitserland naar Denemarken;
- PM: Implementeren van applicaties; voor de engineers PTC Winchill toevoegen aan Creo;
- SAP Security verbeteringen doorgevoerd op basis van de bevindingen van KPMG.

Resultaat: ingewerkte ICT-manager, contract hosting afgerond, datacenter verhuisd

Pon Cat - dealer Caterpillar machines - Almere

jan. '12 – juni '13

ICT Project Manager Infrastructure implementatie

Pon verkoopt en onderhoud Caterpillar machines met vestigingen in Nederland en Scandinavië, verantwoordelijk voor het aansturen van het internationale ICT Infrastructure support- en projectteam, bestaande uit 15 projectmedewerkers, die geleidelijk gedurende het project actief werden in de bestaande beheersorganisatie. Voorbereiding van en de GoLive van de Denemarken gebruikers.

Belangrijkste taken:

- Leidinggeven en coachen van het ICT-projectteam, bestaande uit ServiceDesk, applicatiebeheerders, SQL-beheerders, infrastructuurbeheerders en consultants;
- Definiëren en opzetten van de beheersorganisatie voor M3, aanname van beheerders;
- Opzetten key user organisatie in nauwe samenwerking met ICT;
- Plannen en organiseren van projectwerkzaamheden;
- Managen van leveranciers voor infrastructuur en applicaties;
- Begeleiden en implementeren van de autorisatiestructuur voor Lawson M3 (2000 gebruikers) en TMAP testen;
- Managen van de operationele support (after GoLive) in Denemarken en Noorwegen;
- Incident manager voor het projectteam na de GoLive (120 FTE);
- Performance testen van het ERP-systeem met aanverwante applicaties volgens TMAP;
- Contractmanagement van de outsourcing van applicatiesupport;
- Implementeren van het Incident en Change proces;

Resultaat: operationele functionele beheersorganisatie met Servicedesk, Applicatie management en Infrastructuur management ingericht met ITIL-processen; een contract met Infor voor derdelijns support en ontwikkeling, een geïmplementeerde volledige OTAP-infrastructuur voor M3 en aanverwante applicaties; gevirtualiseerde serveromgeving, een geïmplementeerde en geteste disaster recovery omgeving; gecentraliseerde Mom/Streamserve infrastructuur.

Afgeronde deelprojecten: geïmplementeerde autorisatie structuur, interface tussen Google mail en SMS; virtualisatie van serverpark; disaster recovery test; datacenter move; server centralisatie voor Streamserve en Mec.

Hyva - producent vrachtwagenonderdelen - Alphen aan de Rijn

mei '11 – sept. '11

Global ICT Manager

Verantwoordelijk voor de wereldwijde ICT. Direct leiding geven aan en coachen van de 1ste-lijns en 2de-lijns supportorganisatie werkplekbeheer en applicatie en database (SQL)beheer, waaronder in China en India.

Belangrijkste taken:

- Op een pragmatische manier structuur aanbrengen binnen de afdeling waarbij voornamelijk het Incidentproces en het bestel proces is gestandaardiseerd;
- Afstemmen en afspraken maken met de gebruikersorganisatie en leveranciers;
- Projectinitiatie opgestart voor de ERP-upgrade naar Infor LN binnen Europa.

Resultaat: ingewerkte ICT-manager; upgrade werkplekken naar Windows 7, business case voor Infor LN upgrade, implementatie Servicedesk in Sharepoint.

CTAC - ICT-integrator - 's-Hertogenbosch

nov. '10 – mei '11

Project Manager Implementatie Changeproces

Verantwoordelijk voor het verbeteren van het Change proces voor zowel infrastructuur als applicaties, zodat de kwaliteit van de dienstverlening verhoogd wordt en het Change proces voldoet aan ISO/GMP

Belangrijkste taken:

- Opstellen change proces met beschrijving en bijbehorende templates;
- Afstemmen change proces met management, medewerkers en zusterbedrijven, management sessies met 10 managers;
- Begeleiden medewerkers met het gewijzigde change proces;
- Uitvoeren change managementproces, inclusief een centraal CAB;
- Beschrijven en afstemmen van het Incidentproces.

Resultaat: één change proces binnen CTAC voor zowel infrastructuur als applicatie management; beschreven Incidentproces.

Gazelle – rijwielproducent - Dieren

juni '09 – nov. '10

ICT Manager

Verantwoordelijk voor de ICT afdeling, bestaande uit servicedesk, infrastructuurbeheer, werkplekbeheer en functioneel beheer voor het beheer van de SAP-omgeving (o.a. SD, MM, PP, FiCo), in samenwerking met de SAP partner. Start van opdracht was net na afronding van SAP-implementatie. Op orde brengen van de beheerprocessen en noodzakelijke reorganisatie van de ICT-afdeling

Belangrijkste taken:

- Op een pragmatische manier leidinggeven aan de ICT-afdeling waarbij diverse ITIL-processen zijn geïmplementeerd en verbeterd;
- PM: SAP optimalisatie met onder andere verbeteren processen (Lean), inrichten rapportages voor de gehele organisatie, opzetten supportstructuur;
- Verbeteren infrastructuur door virtualisatie serveromgeving en upgraden datacenter;
- PM: 'redesign' van de business processen;
- PM: Verbeteren infrastructuur door virtualisatie serveromgeving en upgraden van het datacenter.

Afgeronde projecten: opzetten nieuwe VMWare infrastructuur; professionaliseren datacenter; implementeren SAP PI interfaces; review business processen; herinrichten service en garantie proces; herinrichten planningsproces; implementatie Every Angle; vernieuwen dealerportal.

Canisius Wilhelmina Ziekenhuis, CWZ – zorg - Nijmegen

maart '09 – juni '09

Project manager Implementatie Incident en Change proces

De Informatiemanagement afdeling bestaat uit 28 IT'ers en hier heeft John het procesmatig werken geïntroduceerd.

Belangrijkste taken:

- Definiëren en implementeren van het Incident, Change en Configuratie proces;
- Begeleiden van de technische beheerders voor de nieuwe processen en werkwijze;
- Opzetten projectbureau op basis van Prince2;
- Escalatieleider naar leverancier voor infrastructuur.

Resultaat: IT-afdeling werkend met een uniform Incident en Change proces

Sperry Group - IT consultancy - Oss

okt. '07 – dec. '08

ICT Manager en Manager Sperry Academy

Bij Sperry was John verantwoordelijk voor de ICT en de Sperry Academy voor SAP-opleidingen.

Belangrijkste taken:

- Outsourcing van de ICT-infrastructuur in Nederland;
- Implementeren en monitoren van de SLA;
- Project Manager van de introductie IP-telefonie; ERP-softwareselectie;
- Opzetten en verbreden van de organisatie Sperry Academy, met bijbehorende processen en uitbreiding van het productportfolio.

Philips Semiconductors / NXP Semiconductors – chipproducent

okt. '01 – okt. '07

Teamleider supportgroep Applicaties

okt. '04 – okt. '07

Lid van het operationele MT EMEA1 en verantwoordelijk voor een groep van 16 applicatie beheerders (SAP, Business Objects en andere applicaties), binnen de ICT-afdeling te Nijmegen (120 FTE en 4500 gebruikers).

Professionalisering van de IT-afdeling met behulp van de ITIL-processen gecombineerd met de ASL-processen was een belangrijk afdelingsresultaat.

Belangrijkste taken:

- Servicemanagement, opstellen SLA's in nauwe samenwerking met de klant;
- Sourcing & contract management; Problem manager voor de regio EMEA;
- Change - en release management van applicaties waaronder diverse risicoanalyses met behulp van de FMEA-methodiek en 8D oplossingsmethodiek;
- PM: implementatie van een standaard change- en releaseproces voor het releasen van applicaties, upgrades, patches en conversies;
- PM: insourcing/integratie van 4 decentrale helpdesken (per helpdesk tussen de 3 tot 10 medewerkers) in de centrale ServiceDesk;
- Verantwoordelijk voor de wereldwijde applicatie packaging binnen NXP (4 FTE);
- PM: voor reorganisatie SAP-support voor functioneel beheer;
- PM: outsourcing van de applicatie packaging (scriptstraat) van NXP naar IBM. Afstemming van de SLA met de externe partij, welke John op basis van ITIL-processen aan NXP-zijde heeft geïmplementeerd.

Toegepaste methoden en technieken: ITIL, MITP (Philips projectmanagement methodiek), ASL, OTAP, risicoanalyses FMEA, 8D-oplossingsmethodiek en NLP, ISO9001, ISO/TS16949.

Teamleider PC-clients support

aug. '03 – sept. '04

Lid van het operationele MT EMEA1 en verantwoordelijk voor een groep van 12 tweede en derde lijns ICT-medewerkers, die zich bezighielden met het beheer en projecten op de client-PC's en IT-infrastructuur op de site Nijmegen.

Belangrijkste taken:

- Project Manager en verantwoordelijke voor diverse (veranderings)projecten;
- Lid van stuurgroepen van projecten als upgrade 4000 werkplekken van NT naar XP inclusief applicaties, reductie van applicaties en migratie van gebruikers en data;
- Servicemanager voor standaard PC's en applicatie packaging;
- Implementaties van services; van klantenwens, afstemmen SLA tot implementatie;
- Change en release management van applicaties waaronder diverse risicoanalyses met behulp van de FMEA-methodiek en 8D oplossingsmethodiek;
- Verantwoordelijk voor de wereldwijde applicatie packaging voor de virtuele desktop.

Toegepaste methoden en technieken: Projectmanagement methodieken Prince2 en MITP, ITIL, ASL, OTAP, risicoanalyses als FMEA, 8D-methodiek en NLP, Tivoli, Wise.

Project Manager Infrastructuur

nov. '01 – juli '03

Verantwoordelijk voor afhandeling van prio-1 calamiteiten met behulp van de 8D methodiek.

Afgeronde projecten:

- PM: fabstop voor de gehele site (5 fabrieken) met 30 IT'ers;
- Cultuuronderzoek met behulp van het OCAI-model van Robert Quinn;
- PM: voor de insourcing/integratie van 4 decentrale helpdesken;
- PM: service implementaties en diverse infrastructurele upgrades.
- FMEA-risico analyses bij projecten en changes;
- Aansturen van prio 1 calamiteiten met behulp van de 8D methodiek;

Overige functies:

| | |
|-------------|--|
| 2000 – 2001 | Regiomanager, Babbage Company - Eindhoven |
| 1999 – 1999 | Regiomanager, Aranea Consult - Den Bosch |
| 1996 – 1999 | Manager consultants, Brunel ICT - Nieuwegein |
| 1994 – 1996 | Project Manager, Brunel ICT - Nieuwegein |
| 1992 – 1994 | Product Manager voor ICT-infrastructuur, TechData - Deventer |
| 1990 – 1992 | Product Manager voor ICT-infrastructuur, Copaco/Lifeware – Eindhoven |
| 1988 – 1990 | CAD/CAM-support engineer, Cadmes – Eindhoven |