

# Tom Buijs cv



Date: Augustus 2016  
Author: Tom Buijs  
Version: 1.0  
Status: final  
Classification: final

# Agenda



**x** Persoonlijke gegevens

**x** Kennisgebied

**x** Portfolio

**x** Prestaties



## Persoonlijke gegevens – Tom Buijs

**Tombit**

IT organisatie advies

Huwelijkse  
staat:

getrouwd

Hobbies:

sporten, wandelen, reizen en tuinieren

Opleiding:

HBO elektrotechniek / informatica

Ervaring:

sinds 1979

Werkgevers:

KLM, IBM, VKA en Tombit bv

Functies:

systeem programmeur, performance analyst, capacity planner,  
project manager, lijn manager, system management consultant,  
service management consultant, interim manager

# Agenda



**x** Persoonlijke gegevens

**x** Kennisgebied

**x** Portfolio

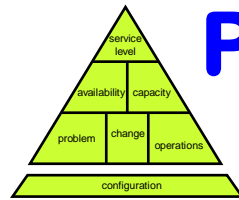
**x** Prestaties

# Verbeter de performance van de IT systemen en de IT organisatie door 'Sport in IT' als structuur te gebruiken.



**S**ervices

*wat*

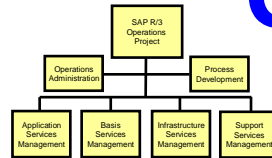


**P**rocesses

*hoe*

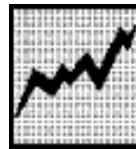
**O**rganization

*wie*



**R**eports

*informatie*

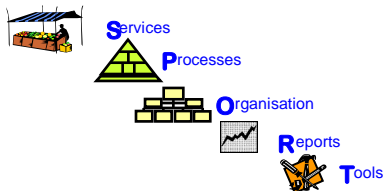


**T**ools

*hulpmiddelen*



SPORT is een acroniem. Het geeft structuur bij de ontwikkeling van de performance van de systemen en de organisatie.



# SPORT



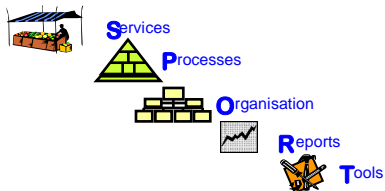
Een structuur voor het beschrijven van het beheer raamwerk is **SPORT**. Dit staat voor **S**ervices, **P**rocesses, **O**rganisation, **R**eports and **T**ools. Deze structuur helpt bij het vaststellen van wat, hoe, door wie en waarmee moet worden beheerd.

## *Services (producten en diensten)*

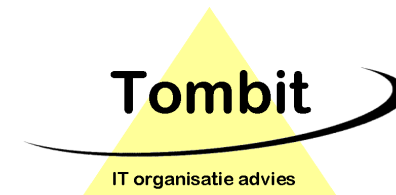
Het beschrijven van de te leveren services dient als uitgangspunt voor wat moet worden beheerd. Een goede beschrijving van een service bevat naast het doel, de doelgroep, afbakening, definities en de opbouw van de dienst met resultaten en activiteiten ook kwaliteit- en kwantiteit kenmerken. De kwaliteit kenmerken bevatten zowel service niveaus op het gebied van techniek (bijvoorbeeld beschikbaarheid en responsetijd van systemen) als ook service niveaus op het gebied van ondersteuning (bijvoorbeeld openingstijden van de support desk en responsetijden van medewerkers). Bij de kwantiteit kenmerken worden zaken vastgelegd als de afname eenheid en de grenzen van afname en groei.

## *Processes (processen)*

De proces beschrijvingen dienen de activiteiten weer te geven die nodig zijn om de services te leveren op het juiste niveau tegen de juiste kosten. Meerdere proces modellen zijn op de markt beschikbaar. Het meest toegepaste model is ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL is niet zo zeer een model, maar een set van best practices, mede hierdoor kent ITIL geen strakke richtlijn voor de samenhang tussen de processen. Wel zijn twee belangrijke sets te onderscheiden; de service delivery set en de service support set. De eerste set is meer strategisch terwijl de laatste meer operationeel is.



# SPORT (vervolg)



## ***Organization (organisatie)***

Wie welke activiteiten uitvoert wordt bepaald door de activiteiten te groeperen in logische eenheden en deze vast te leggen in rol beschrijvingen. De rollen worden vervolgens gekoppeld aan functionarissen binnen de organisatie. Bij grote organisaties kan het zijn dat meerdere functionarissen één rol vervullen terwijl bij kleinere organisaties meerdere rollen bij één functionaris worden belegd. Het boek “Taken, Functies, Rollen en Competenties in de Informatica” dat is uitgegeven eind 2001 geeft een uitstekend beeld op dit gebied.

## ***Reports (rapportage)***

Alle functionarissen binnen de organisatie hebben informatie nodig om hun taken goed uit te kunnen voeren. Naast sterk gecomprimeerde informatie welke gebruikt wordt voor de relatie met de klant is er ook zeer uitgebreide informatie nodig voor de benodigde inzicht in het gebruik van de technische infrastructuur.

## ***Tools (hulpmiddelen)***

De gereedschappen dienen voldoende informatie te verschaffen voor ieder gewenst niveau in de organisatie. Bij complexere systemen zijn intelligente en meer automatische hulpmiddelen nodig voor het meten en het liefst automatisch nemen van acties gericht op het stabiel houden van de systemen.

# Agenda



✘ Persoonlijke gegevens

✘ Kennisgebied

✘ **Portfolio**

✘ Prestaties



# Portfolio



## **✘ Scannen**

Onderzoek naar de status van ontwikkeling van de systemen en de organisatie.

## **✘ Definiëren**

Vastleggen van scope en werkwijzes.

## **✘ Inzetten**

Helpen bij de transitie van ontwikkeling naar productie.

## **✘ Exploiteren**

Zorgen voor zo optimaal mogelijk gebruiken van de applicaties.

## **Op de basis van:**

- Consultancy
- Coaching
- Project management
- Interim management

# Agenda



**x** Persoonlijke gegevens

**x** Kennisgebied

**x** Portfolio

**x** Prestaties

## Service Management Blueprint



Doel *“Help ons bij de ontwikkeling en implementatie service management .”*

Resultaat **Service Management Blueprint**

- Document opgeleverd

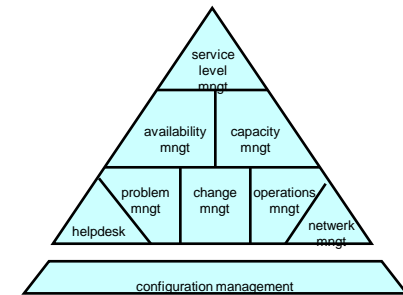
**Processen gedefinieerd**

- Activiteiten gegroepeerd

**Rollen gedefinieerd**

- Rollen gekoppeld aan functies

**Operationele processen geïmplementeerd in de organisatie**



## Automatiseringscentrum BAC



# Operations Management Outline



Doel

*“Help ons met de outsourcing van SAP R/3 Operatie van het Supply Chain Management project.”*

Resultaat

## Service level requirements

- Vastgelegd en gecommuniceerd

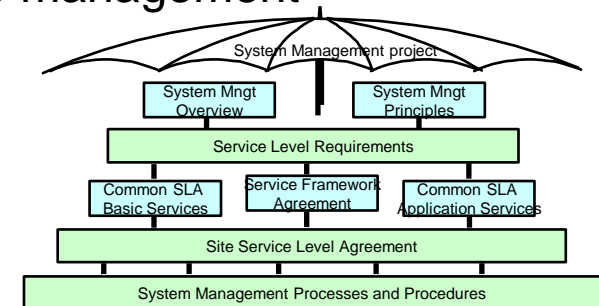
## Operations Management Outline

- Principes vastgelegd van System- en Service management

## Operationele processen geïmplementeerd

- Helpdesk, incident-, problem- and change management

## Reportage structuur gedefiniëerd



**FIL**

SUPPLY CHAIN  
MANAGEMENT



# Operations management structure

Doel

*“Help ons bij het managen van de relatie met de leverancier van de ERP infrastructuur van het CLASS project.”*

Resultaat

## **Service- en proces beschrijvingen**

- Gedocumenteerd en gecommuniceerd

## **Operationele processen**

- geïmplementeerd in the organisatie

**Philips Semiconductors**



Doel

*“Help ons bij het opstellen van service level requirements en help ons bij de onderhandelingen met leveranciers voor het nationale intranet voor het onderwijs.”*

Resultaat

## Service level requirements

- Opgesteld en gecommuniceerd met mogelijke leveranciers

## Contract klaar om te worden ondertekend

- Contract onderhandelingen afgerond naar tevredenheid van beide partijen



# Service level management module

Doel

*“Help ons bij de implementatie van een service level management tool voor een Europese support organisatie.”*

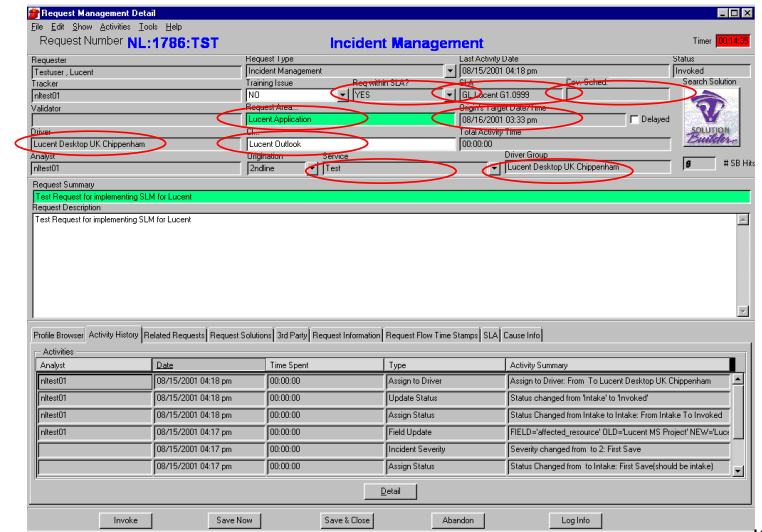
Resultaat

## Lokale en centrale support processen verbeterd

- Processen gedefinieerd
- User guide uitgegeven

## Tool geïmplementeerd

- AHD SLM module geïmplementeerd
- Definitie binnen Europa op elkaar afgestemd



# Cost management

Doel

*“Help ons bij het verkrijgen van een beter inzicht van de kosten van IT producten en diensten.”*

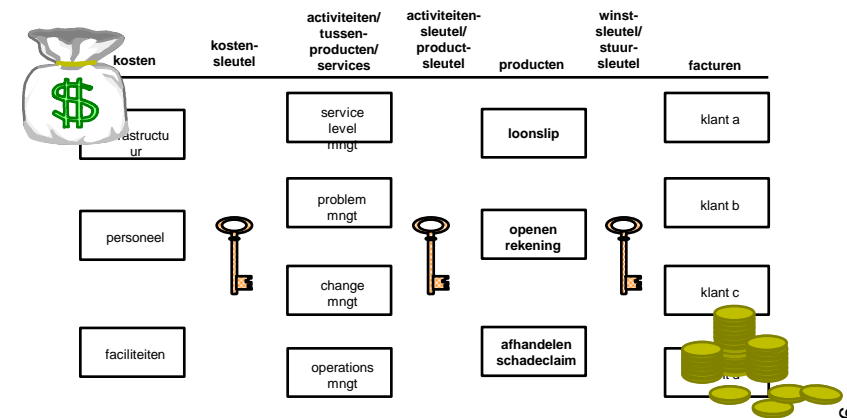
Resultaat

## Cost management tool opgeleverd

- Tool met de naam SLAm ontwikkeld

## Cost management proces geïmplementeerd

- Proces verbeterd
- Tijdschrijven geïntroduceerd



Uit praktische overweging is gekozen voor vier kolommen, meerdere kolommen kan natuurlijk ook



# Stysteem architectuur en performance test

Doel

“Maak een architectuurschets voor de infrastructuur van een standaard pakket voor het verwerken van vorderingen en betalingen.”

Resultaat

## Infrastructuur gedefinieerd

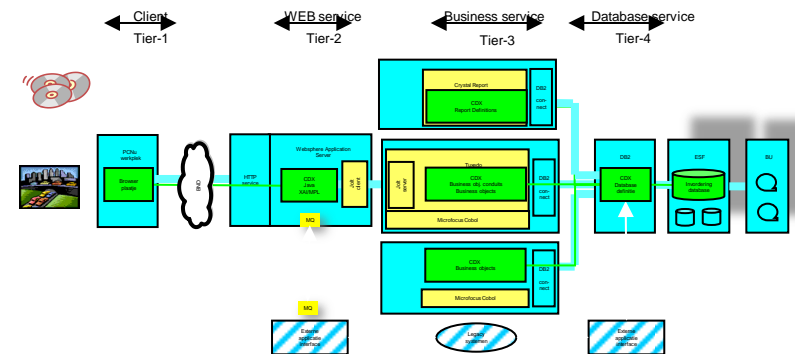
- Definitie studie uitgevoerd en een architectuurschets opgeleverd

## Performance test

- Performance test uitgevoerd op het pakket en de bijbehorende infrastructuur in een test center van IBM in Montpellier in Frankrijk

## Support ontwikkelaars en bouwers

- Ondersteuning verleend aan de software ontwikkelaars en de infrastructuur bouwers tijdens de realisatie fase
- Controle uitgevoerd of de resultaten voldeden aan het ontwerp



# Advies en architectuur

Doel

*“Beschrijf een ICT architectuur kader, dat in lijn is met de groei ambities van de kinderopvang organisatie.”*

Resultaat

## ICT architectuur kader

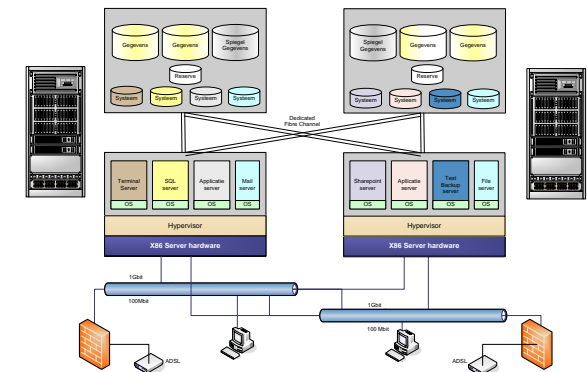
- Met de beschrijving van een schaalbare en flexibele ICT architectuur is de basis gelegd voor eenvoudige groei

## Implementatieplan

- Het implementatieplan is voor een langere termijn geschreven, zo dat er vrijwel geen verstoringen zijn bij de overgang van de oude naar de nieuwe situatie

## Opleidingsplan

- Het opleidingsplan gaf de zekerheid dat de nieuwe infrastructuur op de juiste wijze kan worden beheerd



Doel

*“Ontwerp en bouw een test omgeving om tijdens een nieuw te bouwen applicatie voor Toeslagen de performance te testen.”*

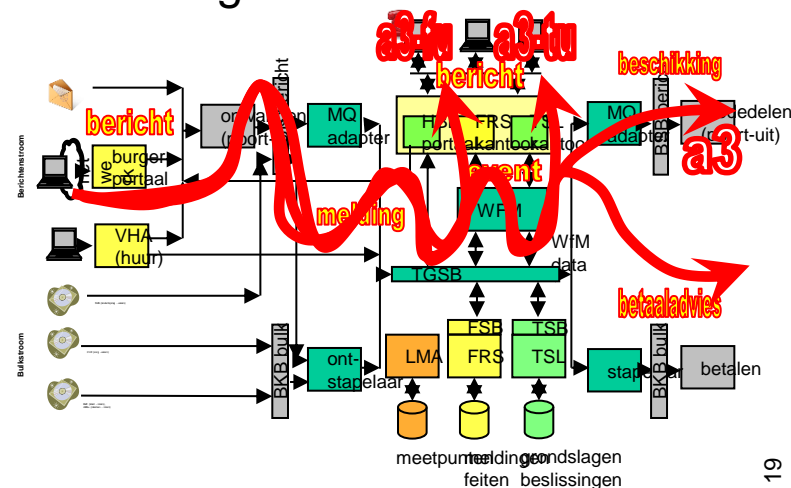
Resultaat

## Performance test omgeving

- De performance test omgeving is zo gebouwd dat verschillende message flows, met verschillende hoeveelheden messages, afzonderlijk en in samenhang konden worden getest

## Resource gebruik

- Het test systeem heeft er in geresulteerd dat de responstijd binnen de eisen is gebleven en dat er aanzienlijk minder resources zijn gebruikt





# Zo simpel is IT – My Best Practice



Doel

*“Schrijf een boek over de meer dan 30 jaar ervaring in de ICT-sector.”*

Resultaat

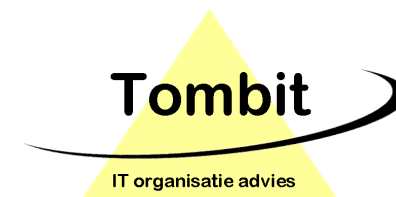
**Zo simpel is IT - My Best Practice** (ISBN 978-90-818709-0-0)

- Het boek beschrijft een structuur ‘SPORT in IT’ dat kan worden gebruikt om de performance van ICT systemen en de bijbehorende ICT organisatie te verbeteren





# SPORT uit Zo simpel is IT



Doel

*“Consultancy en coaching van MKB bedrijven op basis van het principe “SPORT” uit het boek ‘Zo simpel is IT’.*

Resultaat

## **SKH - ICT architectuur kader**

- Met de beschrijving van een schaalbare en flexibele ICT architectuur is de basis gelegd voor eenvoudige groei.

## **Valksoftware – coaching management team**

- Ondersteuning van het management team om de interne activiteiten beter aan te laten sluiten op de doorgemaakte groei en de service verlening aan de klant.

## **NGB – Inventarisatie gebruikersvriendelijkheid website.**

- Advies gegeven over een verbeterde werkwijze en over aanpassingen van de website om onderhoudswerkzaamheden te vereenvoudigen en te versnellen.

