

## Profiel

Service manager. Ervaring in opzetten serviceafdeling.

### Algemeen

---

Geboren: 02/10/1947 te Amsterdam  
Nationaliteit: Nederlandse  
Geslacht: man  
Burgerlijke staat: Samenwonend  
Werk/projectervaring 25 jaar  
Vaste baan

### Opleidingen/cursussen

---

10/2003-12/2003 ITIL Foundation, Hoofddorp  
09/1972-05/1973 SRM, Amsterdam  
09/1965-05/1968 Grafische MTS, Amsterdam  
Kaderopleiding grafische industrie

### Werkervaring

---

07/2000-12/2004 Siennax Benelux, Amstelveen  
Service Manager  
Verantwoordelijk voor het opzetten van de service afdeling en leiding geven aan 5 fte, het invoeren van een CRM systeem t.b.v. de 2e lijn support aan de eigen organisatie en aan opdrachtgevers die ASP- en ISP diensten (w.o. de Siennax suite, e-Learning, e-Commerce en Exchange 2000 (in samenwerking met Microsoft) afnemen. Draagt o.a. zorg voor service level rapportages, incident management (w.o. escalaties) en andere communicatie naar de opdrachtgevers, zoals vastgelegd in SLA's en DAP's conform ITIL normen. Stelt samen met de account managers SLA's en DAP's voor opdrachtgevers op. Voert functionerings- en beoordelingsgesprekken. Onderhoudt contact met opdrachtgevers over geleverde dienstverlening.