

# Hans de Groot

Hoornbloemerf 2 • 2643 HG Pijnacker • Nederland

Mobiel +31 (0) 6 50 296 310 • E-mail [hans.de.groot@skpnet.nl](mailto:hans.de.groot@skpnet.nl)

Web [www.grootemaet.nl](http://www.grootemaet.nl) • [Linked in www.linkedin.com/in/jmadegroot](https://www.linkedin.com/in/jmadegroot)



## PROFIEL

Internationaal ervaren Head / Director ICT service delivery, Professional Services en product management met gezond commercieel inzicht en goede technische kennis. Succesvol P&L en klantverantwoordelijk op diverse IT posities in bedrijfskritische omgevingen. Mensgerichte leider met een goed gevoel voor onderlinge verhoudingen, levert resultaten, behaalt en overtreft doelstellingen door leiderschap, samenwerking en sterke teams. Ontwikkelt strategie en visie en rondt verander- en professionalisering trajecten succesvol af door organisatiedoelstellingen, technologie en de menselijke aspecten te verbinden en daar medewerkers, management en stakeholders op tactvolle wijze in mee te nemen.

## KERNCOMPETENTIES

Het leiden van strategische veranderingen voor het ontwikkelen en professionaliseren van IT service delivery en ontwikkel organisaties in het speelveld van IT & Telecom is de rode draad in mijn carrière. Ik ben in staat om de strategie en visie te ontwikkelen en rond verandertrajecten succesvol af door op tactvolle wijze de medewerkers, management en stakeholders te beïnvloeden en te motiveren. Hierdoor word ik in staat gesteld om klantgerichte organisaties neer te zetten en medewerkers te ontwikkelen waardoor de business commercieel slagvaardiger wordt.

- Integer, inspirerend en ondernemend leiderschap met oog op de ontwikkeling van de medewerkers, business en klanttevredenheid
- Leiden van teams op diverse (internationale) locaties en het faciliteren van samenwerking tussen afdelingen
- business- en financiële analyse
- Service delivery, professional services, product management, innovatieprogramma's, project- en programmamanagement
- Eindverantwoordelijk voor het bepalen van de servicedelivery strategie en uitvoering van de plannen om de doelstellingen te behalen
- Stakeholder management, senior niveau (klant( relatiebeheer, SLA & service management en leverancier management
- Op duurzame wijze leiden van organisatorische en technische verandering
- Coaching, motivatie en ontwikkeling van medewerkers

## SELECTIE VAN BEHAALDE RESULTATEN

- In opdracht van de directie een nieuwe Professional Services strategie ontwikkeld en in samenwerking met Sales & Marketing de invoering geleid. Dit resulteerde in structurele groei van de Professional Services omzet (25% in het 1<sup>e</sup> jaar) en hogere klanttevredenheid.
  - Nieuwe diensten ontwikkeld en geleverd voor o.a. consultancy & detachering, ICT beheer, solution testen, telecom specifieke diensten, technisch complexe maatwerk softwareoplossingen en SaaS/Cloud oplossingen voor mobiele netwerken.
  - De wereldwijde organisatie met centrale en regionale teams en partners, processen en governance ingericht en zorggedragen voor werving & selectie, adequate opleiding en coaching van teams en medewerkers.
- Succesvol leidinggeven aan organisatorische groei van Service Delivery organisaties en operationele excellence. Nieuwe service proposities gelanceerd en organisaties gestructureerd om deze aan te laten sluiten op de marktomstandigheden. Ervaring met het opzetten, bouwen en leiden van Service Delivery organisaties in Azië en Europe bij één van de meest succesvolle Nederlandse telecom software bedrijven.
- Innovatie dag geïntroduceerd; een event waar medewerkers tweemaal per jaar, 24 uur lang, in een ontspannen sfeer gelegenheid krijgen aan een eigen onderwerp te werken. Men reageert veelal enthousiast en grijpt de kans aan om hun ideeën uit te werken. De kwaliteit is hoog, met verrassende voorstellen & prototypes. Een selectie wordt ingezet voor nieuwe producten of om klanttevredenheid te vergroten.

## ERVARING

- Twintig jaar ICT & Telecom ervaring in service delivery, support, professional services, managed services en product management
- Ruim 12 jaar P&L verantwoordelijk op diverse IT service & infrastructuur delivery posities, Professional Services en project organisaties
- Definiëren van de operationele strategie en het leiden van verandering om productiviteit, efficiency en klanttevredenheid te vergroten
- Management van programma's/projecten voor ontwikkelen van IT en Telecom maatwerk oplossingen en klant implementatieprojecten
- Ontwikkelen van klantrelaties, SLA management, Bid- en pre-sales support, contract management voor IT services en outsourcing
- Bedrijfskritische ICT & infrastructuur en applicaties, telecom & mobiele technologie, Cloud/SaaS technologie, mobiel internet/web optimalisatie, gebruikersapplicaties, ITIL, eTOM en Prince2
- Werving, beoordeling, coaching, ontwikkeling van staff, met als resultaat sterke teams en behoud maar ook afscheid van medewerkers

## CARRIERE

### 07'14 – heden **Senior manager technisch product- en ketenmanagement, CAIW**

Interim positie, met als doelstelling om de operationele lever- en serviceketen om te vormen naar een organisatie waarin de klant centraal staat en in de uitvoering de kwaliteit, klanttevredenheid en efficiëntie naar een hoog niveau gebracht worden. Verantwoordelijk product management voor de Internet, TV en Telefonie diensten, ICT en strategische programma's.

### 2010-2013 **Senior VP Professional Services en R&D, Acision**

Resultaatverantwoordelijk voor de wereldwijde professional service en managed services business, zie resultaten.

- Ontwikkelen en invoering van de professional services business strategie en ontwikkeling van nieuwe diensten voor o.a. software & infrastructuur delivery, consultancy, IT beheer, software maatwerk aanpassingen en telecom/IT adviesdiensten.
- Leidinggeven aan internationale teams met plm. 90 ICT professionals (engineers en project/programmamanagers).
- Inrichten van organisatie, governance structuur en processen om telecom applicaties als SaaS dienst te leveren en beheren.
- Leidinggeven aan de Hosted Services afdeling voor het leveren en beheren van 7x24 Cloud/SaaS/laaS diensten.

### 2009 **Senior VP Product Management, Acision**

Interim positie om Product Management door een verandering te leiden om aan te sluiten op de veranderende marktvraag naar totaaloplossingen voor mobiel netwerken. Eindverantwoordelijk voor de product levenscyclus van 'concept' tot 'end-of-support', de winstgevendheid en de ontwikkeling van het portfolio van Telecom, mobile internet, business intelligence, security en netwerkbeheer producten. Leidinggeven aan productmanagers in de VS, UK, NL en CZ. Selectie van de behaalde resultaten:

- Binnen het kader van het strategisch bedrijfsplan een verandering doorgevoerd om Product Management aan te passen op de veranderende marktvraag naar geïntegreerde oplossingen voor mobiele netwerken. Product management omgevormd naar een klant- en marktgerichte organisatie en bandbreedte gecreëerd om nieuwe strategische oplossingen te ontwikkelen voor mobiel netwerkdiensten, waaronder mobiel internet.

- 2007-2009 **VP of Integration & Operations, Acision**  
MT lid van de Business Unit. P&L verantwoordelijk voor de Support en implementatie van technisch complexe IT & telecom oplossingen. Leidinggeven aan projecten voor het ontwerpen, implementeren en onderhouden van oplossingen voor mobiel netwerkdiensten. Leidinggeven aan internationale teams voor projecten voor het borgen van de kwaliteit van de technologie.
- Meer dan 20% efficiency verbetering en klanttevredenheid groei bereikt binnen de Service Delivery organisatie middels een transformatie-programma om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren door medewerker ontwikkeling en motivatie, procesoptimalisatie en ontwikkeling van innovatieve technologie.
- 2004-2007 **Director of Integration & Operations, Logica**  
MT lid van de Business Unit Mobile Messaging. Initiator van de succesvolle strategische verandering om aan te sluiten op de klantvraag naar geïntegreerde oplossingen voor mobiel netwerkdiensten. P&L verantwoordelijk voor de mondiale deployment, systeemintegratie en 3<sup>e</sup> lijn support voor telecom producten. Eindverantwoordelijk voor klantprojecten en servicemanagement.
- 2003-2004 **Director of Global Services, Logica**  
Leidinggeven aan de wereldwijde (24x7) service delivery voor Logica's messaging producten voor 250 mobiele telecom operators. Resultaatverantwoordelijk voor verbeterprogramma's, P&L, service management en klanttevredenheid.
- 2000-2003 **Adjunct Directeur Customer Services, CMG Telecommunications**  
Benoemd op deze positie na succesvol afronden van een 3-daags assessment volgend op het tweejarig Management Development programma. Verantwoordelijk om Support Services in Europa en Azië op te bouwen en te professionaliseren voor een sterk groeiende klantenbase. Verantwoordelijk voor de Services omzet, service management en klanttevredenheid.
- 1999-2000 **Team Manager Customer Services, CMG Telecommunications, Nederland**  
Verantwoordelijk voor een team van 30 senior telecom engineers voor het leveren van customer support (tot en met 3<sup>e</sup> lijn) aan mobiel Telecom Operators en verantwoordelijk voor Service Management en klanttevredenheid.
- 1997-1999 **Project Manager, CMG Telecommunications, Nederland.**  
Project management voor software test projecten en klantprojecten voor software implementatie.
- 1995-1997 **Senior Consultant, CMG Telecommunications, Nederland**  
Software ontwikkeling en testen voor SMS systemen, IVR systemen en datacommunicatie koppelingen.
- 1994-1995 **NWT Datawave, Rotterdam,**  
Software en hardware ontwikkeling voor multimedia systemen en kabelkranten.
- 1993-1994 **Olivetti Nederland**  
Fieldservice voor bank kantoorautomatisering en ATM's
- 1992-1993 **Militaire dienst**
- 1992 **Alcatel Nederland**  
Software en hardware ontwikkeling voor interactieve teletekstsystemen.

## OPLEIDINGEN

- 1992 **Electrotechniek aan HTS Rijswijk**  
ing. / Bachelor of Engineering (BEng) technische informatica en computertechnologie
- 1986 **Elektronica aan Anthony Fokker MTS voor luchtvaarttechniek en avionica, den Haag**

## TRAINING EN CERTIFICATIE

- 1992-1993 Commercieel technisch medewerker (economie, calculatie, administratieve organisatie, commercieel recht, verkoopkunde)
- 1995-1999 Uitgebreide training en opleiding in diverse aspecten van telecommunicatie, software Programmeer cursussen (Certificaat: Advanced C++ en Safer C programming, Les Hatton), ITIL, marketing & sales en project management.
- 1999-2001 CMG Management Development Programma, succesvol afgerond met een 3-daags assessment in 2001.  
Financieel management, sales en accountmanagement, klant management, people management, project management, delivery management, planning en control, forecasting en business management.
- 2006-2007 Logica Advanced Management Development program (succesvol afgerond met een assessment in 2007).
- 2010-2013 Prince 2 Foundation (gecertificeerd) & Practitioner
- 2011-2012 Senior Management leadership development program ([www.transformatio.nl](http://www.transformatio.nl))
- 2013-heden Talent en leiderschap ontwikkeling - Triceps ([www.triceps.nl](http://www.triceps.nl))

## OVERIGE PROFESSIONELE ERVARING

- 2006-2010 Lid van de medezeggenschapsraad van de Josephschool te Pijnacker.
- 2010-heden Bestuurslid /toezichthouder Stichting Katholiek Onderwijs Pijnacker.  
Het bestuur leidt 5 basisscholen met ruim 1500 leerlingen in Pijnacker en Delfgauw.

## OVERIGE VAARDIGEDEN EN COMPETENTIES

- Talen Nederlands (moedertaal), Engels (uitstekend), Duits (redelijk).
- Overig Ervaren met MS Enterprise Project Management, algemene office- en financiële applicaties, waaronder Salesforce.com

## PERSOONLIJKE INFORMATIE

- Geboortedatum 16 februari 1967
- Burgerlijke staat Gehuwd, 2 kinderen

## INTERESSES

Zeilen, fietsen, skaten en schaatsen, muziek maken (klarinet / jazz)