



## Marc René

### Business Consultant

Marc is een pragmatische probleemoplosser met brede ervaring in zowel business als techniek. Hij combineert sterk stakeholdermanagement met een faciliterende leiderschapsstijl, waardoor hij samenwerking bevordert en draagvlak creëert. Marc denkt buiten de gebaande paden, maar houdt altijd de kern van de business voor ogen.

Vanuit dat perspectief analyseert hij hoe doelen het best bereikt kunnen worden: met slimme technologische oplossingen én door teams efficiënter te laten werken. Hij houdt overzicht zonder details uit het oog te verliezen en verbind strategisch inzicht met praktische uitvoeringskracht

**Roepnaam** Marc  
**Rijbewijs** Motor  
Auto

#### Vaardigheden (ervaring in jaren)

Business & IT Continuity Management	5
Delivery Management	15
Team Lead	5
Project management	5
ITIL	15
SCRUM	10
Microsoft Admin	15

#### Behaalde resultaten

- Verbeterde serviceperformance met 20% door implementatie van een gestructureerde incidentanalyse-aanpak.
- Realiseerde een hogere klanttevredenheid door het herontwerpen van de klantcommunicatieprocessen.
- Geïntegreerde delivery dashboards ontwikkeld waardoor stakeholders realtime inzicht kregen in voortgang en kwaliteit.
- Service improvement initiatieven opgezet en geborgd met blijvend effect op teamoutput.

#### Hoe omschrijven collega's jou?

Collega's omschrijven Marc als een rustige kracht met oog voor de mens. Hij weet in complexe situaties overzicht te houden en anderen mee te nemen in verandering. Marc is betrouwbaar, analytisch scherp en denkt altijd een paar stappen vooruit.

#### Wat moeten collega's over jou weten?

Marc heeft een hekel aan uitspraken als "Het kan niet" of "Zo doen we het al jaren". Voor hem bestaan er geen beren op de weg, alleen mogelijkheden. Problemen oplossen geeft hem energie: geef hem jouw uitdaging en hij zorgt voor de oplossing.



## **Kennis en vaardigheden**

---

### **Platforms**

---

- Linux
- Microsoft Azure
- Windows
- Vmware

### **Methoden & technieken**

---

- Scrum
- Kanban
- Agile
- Prince2
- ITILV4
- SAFe

### **Besturingssystemen**

---

- Windows
- macOS
- Windows Server
- Linux

### **Tools & libraries**

---

- Jira
- VisualStudio
- Hyper-V
- BMC
- HP
- Service Now
- JIRA
- Draw IO
- IntelliJ



## Opleiding

---

MBO Technische Informatica (MBO)

Zadkine

sep 2001 - jun 2005

## Certificeringen/cursussen

---

- ITIL V4 Specialist Create, Deliver and Support, ITIL Foundation, 2021
- ITIL V4 Foundation, ITIL Foundation, 2021
- Professional Scrum Master I (PSM I), Scrum.org, 2016
- BPMN Masterclass, Udemy, 2019
- Microsoft MCSE, Microsoft , 2016
- Prince2 Foundation, ITIL Foundation, 2010
- ITIL V3 Foundation , ITIL Foundation, 2011
- ELK Stack Fundamentals , Udemy, 2018
- BMC Truesight Operations Management , BMC, 2020
- CISCO QSMB, Cisco, 2012
- Microsoft MCSA , Microsoft, 2012
- Microsoft MTA , Microsoft , 2010
- Microsoft EDA , Microsoft , 2008



## Overzicht werkervaring

---

Hieronder een uitgebreide beschrijving per project uitgevoerd door Marc.

### TenneT

---

Locatie	Arnhem
Periode	jan 2026 - Heden
Rol	Senior Team Lead Balans & Markets
Branche	Olie/Gas/Energie
Voertalen	Engels, Nederlands
Methoden & technieken	Scrum, Kanban, Agile, SAFe
Besturingssystemen	
Databases	

TenneT is de onafhankelijke beheerder van het hoogspanningsnet in Nederland en grote delen van Duitsland. Zij zorgen voor het transport van elektriciteit, de balans tussen vraag en aanbod, en de ontwikkeling van het netwerk om een betrouwbare stroomvoorziening voor miljoenen gebruikers te garanderen.

Het team waar Marc de Lead van is, bestaat uit 13 medewerkers en is verantwoordelijk voor het functioneel beheer van bedrijfskritische applicaties. Deze applicaties ondersteunen de bedrijfsvoerders die 24/7 het Nederlandse elektriciteitsnet en de Europese samenwerkingen monitoren en aansturen. Het FAB-team borgt de continuïteit, beschikbaarheid en correcte werking van deze applicaties, zodat operationele processen ononderbroken doorgaan.

#### Werkzaamheden:

- Operationele aansturing: faciliteren van het team in de dagelijkse werkzaamheden door prioriteiten te stellen, knelpunten te verwijderen en de samenwerking met interne en externe stakeholders te organiseren.
- Verandermanagement: begeleiden en implementeren van organisatorische veranderingen, gericht op het verbeteren van processen, structuur en teamperformance.
- HR-verantwoordelijkheid: verantwoordelijk voor de personele kant van het team, waaronder coaching en ontwikkeling, performance management, verzuimbegeleiding en het voeren van beoordelings- en ontwikkelgesprekken.
- MT-vertegenwoordiger (FAB System Operate): vertalen van operationele inzichten en teambehoeften naar tactische en strategische besluiten en borgen dat de belangen van het FAB-domein worden meegenomen in prioriteiten en keuzes.

### GGD

---

Locatie	
Periode	okt 2025 - okt 2025
Rol	Senior Architect
Branche	Overheid/Gemeente/Provincie
Voertalen	Nederlands
Tools & libraries	Draw IO

De GGD (Gemeentelijke Gezondheidsdienst) beschermt, bewaakt en bevordert de volksgezondheid van alle inwoners in Nederland. De kernactiviteiten bestaan uit preventie, infectieziektebestrijding (zoals het Rijksvaccinatieprogramma), jeugdgezondheidszorg, en advies over een gezonde leefomgeving. Bij de GGD was Marc's rol gericht op het herzien en aanscherpen van de architectuurplaat.

Marc is gestart met het bespreken van de bestaande IST-architectuur met de klant en hij heeft vervolgens een duidelijke SOL-situatie (to-be) geschetst om richting te geven aan de gewenste toekomstige inrichting. Op basis van interviews met belangrijke stakeholders heeft Marc de architectuurplaat uitgebreid met de relevante organisatiecontext, waardoor deze zowel inhoudelijk als bestuurlijk beter aansluit op de werkelijkheid en de strategische doelstellingen.

#### Werkzaamheden:

- Analyseren van de IST-architectuur: het bestaande landschap grondig doornemen, beoordelen en structureren om een helder vertrekpunt te creëren.
- Workshops en gesprekken voeren met de klant: de IST-plaat bespreken met inhoudsdeskundigen om knelpunten, wensen en afhankelijkheden boven tafel te krijgen.
- Stakeholderinterviews uitvoeren: interviews houden met interne en externe stakeholders om organisatorische context, processen en rollen scherp te krijgen.
- Ontwerpen en visualiseren van de SOL-architectuur: een future-state architectuur schetsen die richting geeft aan de gewenste verandering en strategische ambities ondersteunt.
- Bijwerken en verrijken van de architectuurplaat: de architectuur uitbreiden met organisatiecontext, bedrijfsprocessen, informatiestromen en systeemrelaties, zodat deze bruikbaar is voor besluitvorming.



## Team Rockstars IT

---

Locatie	
Periode	aug 2025 - Heden
Rol	Customer Succes Manager
Branche	
Voertalen	Engels, Nederlands
Methoden & technieken	Agile, Prince2, ITILV4
Besturingssystemen	
Databases	

Als Customer Success Manager is Marc verantwoordelijk voor de strategische én operationele klanttevredenheid. Hij vertaalt bedrijfsdoelen naar meetbare verbeteringen in IT-prestaties, processen en teams. Door diepgaande data-analyses en voortgangsrapportages identificeert hij structurele optimalisaties, verhoogt hij de betrouwbaarheid van dienstverlening en versterkt hij de samenwerking tussen business en IT.

Bij klanten vervul Marc deze rol flexibel als Programma Manager, Project Manager of Delivery Manager, afhankelijk van de context en volwassenheid van de organisatie. Vanuit een tactische regierol zorgt hij ervoor dat innovatie, kwaliteit en continuïteit hand in hand gaan met maximale klantwaarde.

### Werkzaamheden:

- Delivery Management: opstellen van prestatie- en voortgangsrapportages met focus op betrouwbaarheid, kwaliteit en continuïteit.
- Stakeholder Management: aansturen op acties, meenemen van stakeholders in besluitvorming en alignment tussen business en IT.
- Service Improvement: analyseren van proces- en teamperformance, initiëren van verbeterplannen en borgen van structurele optimalisaties.
- Governance & Compliance: toezien op naleving van afspraken, contractuele verplichtingen en normen (ISO/NIS2/SOC2) binnen klantomgevingen.
- Project Management: leiden van multidisciplinaire projecten van initiatie tot oplevering, met focus op scope, planning, risico's en resultaat.
- Process Management: ontwerpen, optimaliseren en bewaken van operationele en ITIL-processen om voorspelbaarheid, kwaliteit en efficiency te verhogen.
- Vendor Management: aansturen en evalueren van leveranciersprestaties, bewaken van SLA's en contractuele afspraken, en zorgen voor continuïteit en kostenbeheersing binnen de keten.

## Kadaster

---

Locatie	Amersfoort
Periode	feb 2024 - dec 2024
Rol	Senior Business & IT Continuity Consultant
Branche	Overheid/Gemeente/Provincie
Voertalen	Nederlands

Het Kadaster registreert vastgoedrechten en beheert de topografische basisbestanden van Nederland. In deze rol was Marc verantwoordelijk voor het analyseren en rapporteren van de staat van Business & IT-continuïteit binnen de organisatie. Hij onderzocht de weerbaarheid van kritieke processen, de afhankelijkheden binnen de IT-keten en de effectiviteit van bestaande continuïteitsmaatregelen.

### Werkzaamheden:

- BCM-beleid & raamwerk: leidde de ontwikkeling van het nieuwe Business Continuity Management-beleid en ontwierp een integraal raamwerk voor bedrijfs- en IT-weerbaarheid, afgestemd op de strategische doelen van het Kadaster.
- Strategie & procesmodellering: modelleerde strategieën, ketenprocessen en herstelmechanismen (BCP/DRP) ter verbetering van continuïteit, herstelcapaciteit en crisisrespons
- Risico- en impactanalyse: analyseerde kritieke bedrijfsprocessen en IT-diensten om risico's, afhankelijkheden en herstellprioriteiten vast te stellen.
- Directieadvies & besluitvorming: adviseerde de directie over de praktische uitvoering van business- en IT-continuïteit, inclusief investeringsprioriteiten, procesverbeteringen en compliance-verplichtingen.
- Stakeholdermanagement: fungeerde als schakel tussen business, IT en leveranciers om afspraken, SLA's en herstelprocedures op elkaar af te stemmen.



## **FIOD**

---

Locatie	Utrecht
Periode	feb 2024 - dec 2024
Rol	Business & IT Consultant / Service Delivery & Compliance Specialist
Branche	Overheid/Gemeente/Provincie
Voertalen	Nederlands

De FIOD is de opsporingsdienst van het Ministerie van Financiën en richt zich op het opsporen van financiële en fiscale criminaliteit. Binnen deze context heeft Marc bijgedragen aan de verdere digitalisering en professionalisering van de IT-keten die de opsporing ondersteunt. Zijn rol lag op het snijvlak van business, technologie en governance met als doel betrouwbare, veilige en aantoonbaar conforme dienstverlening te realiseren.

### **Werkzaamheden:**

- Relatiemanagement & samenwerking: verbeteren van de samenwerking tussen ketenpartners door duidelijke rollen, communicatiekanalen en escalatiestructuren in te richten; versterken van vertrouwen en gezamenlijke resultaatgerichtheid.
- Portfolio- en ketensturing: analyseren van de volledige IT-voortbrengingsketen, signaleren van knelpunten en aansturen op verbeteringen in portfolio management om prioritering, doorlooptijd en resourceplanning te optimaliseren.
- Procesverbetering & besturing: vastleggen van verantwoordelijkheden, key controls en rapportagemechanismen binnen de keten om naleving van afspraken en continuïteit van dienstverlening te waarborgen.
- Opstellen van SLA's en DAP's.

## **Ministerie van Defensie**

---

Locatie	Utrecht
Periode	jun 2024 - dec 2024
Rol	Senior Subject Matter Expert ServiceNow / Business & IT Reliability Consultant
Branche	Overheid/Gemeente/Provincie
Voertalen	Nederlands
Methoden & technieken	Scrum, Agile, Kanban, prince2, ITILV4
Besturingssystemen	
Databases	
Tools & libraries	Service Now

Het Ministerie van Defensie beschermt Nederland, het grondgebied en bondgenoten, bevordert de internationale rechtsorde en biedt steun bij rampen. Binnen het strategische digitaliseringsprogramma GRITT (Generic Realisation of IT Transformation & Transition) was Marc verantwoordelijk voor het succesvol onboarden van Defensie-teams op het ServiceNow-platform. Zijn focus lag op het waarborgen van datakwaliteit, procesconsistentie en compliance binnen de digitalisering van de IT- en assetketen van Defensie.

### **Werkzaamheden:**

- Project Liaison: oördineren van samenwerking tussen GRITT-programmateam, functionele leads en technische implementatiepartners om uniforme werkwijzen te realiseren.
- Team Onboarding (ServiceNow): begeleiden van Defensie-teams bij aansluiting op ServiceNow, inclusief inrichting van workflows, rollen, assets en incidentprocessen.
- GAP Analysis Dashboards: ontwerpen van dashboards om functionele hiaten, dataconsistentie en procesdekking binnen GRITT inzichtelijk te maken voor managementrapportages.
- CMDB Analyses: uitvoeren van diepgaande analyses op de Configuration Management Database (CMDB) om afhankelijkheden, datakwaliteit en assetrelaties te optimaliseren.
- Data Governance: adviseren over datamodelinrichting en lifecycle-beheer van digitale assets in lijn met Defensie-richtlijnen en ISO/NIS2-kaders.



## SSC-ICT

---

Locatie	Den Haag
Periode	okt 2023 - feb 2024
Rol	Senior Service Delivery Manager
Branche	Overheid/Gemeente/Provincie
Voertalen	Nederlands
Tools & libraries	Jira

SSC-ICT is de centrale IT-dienstverlener van de Rijksoverheid en levert IT-diensten aan diverse ministeries en uitvoeringsorganisaties. In zijn rol als Service Delivery Manager was Marc verantwoordelijk voor het borgen van de kwaliteit, continuïteit en compliance van IT-diensten geleverd door interne teams en externe leveranciers. Hij fungeerde als regisseur tussen business, leveranciers en governance-organen, met als doel voorspelbare, veilige en betrouwbare dienstverlening binnen de Rijksbrede kaders.

### Werkzaamheden:

- Service Delivery & Performance: bewaken van prestaties, SLA's en KPI's over meerdere rijksdiensten heen; rapporteren aan management over kwaliteit, stabiliteit en voortgang.
- Leveranciersmanagement: aansturen en beoordelen van externe IT-leveranciers; toetsen van dienstverlening aan contractuele afspraken, BIO- en NIS2-normen.
- Procesverbetering: optimaliseren van ITIL-processen voor incident-, problem- en change management, gericht op betrouwbaarheid en efficiency.
- Klantrelatie & advisering: vertalen van klantbehoeften naar uitvoerbare verbeterinitiatieven, roadmap-voorstellen en structurele service-optimalisaties.

## EDSN

---

Locatie	Amersfoort
Periode	sep 2023 - dec 2023
Rol	Senior Business & IT Continuity Manager / Reliability Consultant
Branche	Olie/Gas/Energie
Voertalen	Engels, Nederlands

EDSN (Energie Data Services Nederland) is het centrale samenwerkingsplatform van de regionale netbeheerders en faciliteert de vrije energiemarkt door betrouwbare, veilige en transparante datadiensten te leveren. In zijn rol als Business & IT Continuity Manager was Marc verantwoordelijk voor het versterken van de weerbaarheid van kritieke marktprocessen en de borging van bedrijfscontinuïteit binnen een complex, datagedreven ecosysteem.

### Werkzaamheden:

- Continuïteitsmanagement: ontwikkelen en implementeren van het Business Continuity Management Framework (BCMF) op basis van ISO 22301, gericht op de continuïteit van energiedata- en marktprocessen.
- Crisis- en herstelstrategie: ontwerpen van scenario's, draaiboeken en testplannen voor crisisbeheersing, disaster recovery en incidentrespons in samenwerking met operationele teams.
- Stakeholdermanagement: afstemmen met directie, security officers, leveranciers en ketenpartners om integrale continuïteitsafspraken en responscapaciteit te harmoniseren.
- Procesoptimalisatie: versterken van samenwerking tussen business, IT en operations door herinrichting van processen, eigenaarschap en verantwoordelijkheden binnen de keten.



## **KLM**

---

Locatie	Amsterdam
Periode	jun 2021 - dec 2021
Rol	Service Delivery & Information Management Consultant
Branche	Transport & Logistiek
Voertalen	Engels, Nederlands
Tools & libraries	Service Now

KLM, de oudste luchtvaartmaatschappij ter wereld, opereert vanuit Amsterdam Airport Schiphol en maakt deel uit van de Air France–KLM Group. In zijn rol als rechterhand van de Manager Informatie-management was Marc verantwoordelijk voor de aansturing van de externe servicedeskleverancier, de performance-rapportages en de transitie naar een geïntegreerde internationale serviceorganisatie binnen Air France–KLM.

### **Werkzaamheden:**

- Leveranciersmanagement: aansturen en beoordelen van de externe servicedeskpartij, inclusief bewaking van SLA's, KPI's en kwaliteitsafspraken binnen het ITIL-raamwerk.
- Rapportage & sturing: opstellen van managementrapportages en dashboards in ServiceNow over dienstverlening, incidentafhandeling en klanttevredenheid.
- Governance & alignment: fungeren als linking pin tussen KLM's Informatie-management, IT-operations en externe leveranciers om structurele verbeteringen te realiseren.
- Internationaal projectmanagement: deelname aan het internationale programma om de Nederlandstalige KLM-servicedesk te fuseren met de Franstalige Air France-servicedesk tot één geïntegreerde serviceorganisatie.

## **Kyndryl**

---

Locatie	Amsterdam
Periode	dec 2021 - jun 2023
Rol	Service Delivery Manager & Business Analyst
Branche	Automatisering/ICT
Voertalen	Engels, Nederlands
Tools & libraries	JIRA, Service Now

Kyndryl ontwerpt, bouwt, beheert en moderniseert essentiële informatiesystemen waar organisaties wereldwijd op vertrouwen. Voor de eindklant UWV was Marc verantwoordelijk voor de dienstverlening, continuïteit en kwaliteit van een omvangrijk applicatielandschap binnen het Retransitieprogramma, waarbij meer dan 800 applicaties gecontroleerd werden overgebracht naar een nieuwe leverancier.

### **Werkzaamheden:**

- Service Delivery & Performance: aansturen van een multidisciplinair team van 18 specialisten verantwoordelijk voor beheer, migratie en stabiliteit van bedrijfskritische UWV-systemen.
- Transition Management: ondersteunen van de operationele transitie van meer dan 800 applicaties, inclusief afstemming met leveranciers, acceptatietesten en overdracht naar de nieuwe beheerorganisatie.
- Kwaliteit & compliance: bewaken van naleving van contractuele afspraken, SLA's en security-standaarden.
- Stakeholdermanagement: fungeren als primair aanspreekpunt voor UWV, leveranciers en interne delivery-teams; zorgdragen voor heldere communicatie, alignment en risicobeheersing.



## DICTU

---

Locatie	Den Haag
Periode	mrt 2018 - dec 2020
Rol	Senior IT Operations Management Specialist / Service Delivery Manager
Branche	Overheid/Gemeente/Provincie
Voertalen	Nederlands
Platforms	Linux, Windows, Microsoft Azure
Methoden & technieken	Scrum
Besturingssystemen	Windows
Databases	
Tools & libraries	BMC, HP

DICTU (Dienst ICT Uitvoering) is de IT-partner van de Rijksoverheid en levert digitale diensten aan diverse ministeries en uitvoeringsorganisaties. In zijn rol combineerde Marc technische expertise binnen IT Operations Management (ITOM) met een tactische regierol als Service Delivery Manager. Hij was verantwoordelijk voor het in kaart brengen, configureren en verbeteren van de monitoring van DICTU's applicatie- en dienstenlandschap, met als doel betrouwbaarheid, inzicht en samenwerking te versterken binnen de organisatie.

### Werkzaamheden:

- ITOM & Monitoring: inventariseren en modelleren van applicaties, diensten en afhankelijkheden; configureren van deze componenten in het centrale monitoringslandschap (Event Management, Discovery, CMDB).
- Service Delivery Management: analyseren van prestaties, incidenten en proceskruisingen tussen afdelingen om organisatiebrede efficiëntie en synergie te realiseren.
- Procesoptimalisatie: identificeren van verbeterpunten in change-, problem- en incidentprocessen, en voorstellen doen voor gestandaardiseerde werkwijzen over teams heen.
- Keteninzicht & rapportage: opstellen van rapportages over servicekwaliteit en beschikbaarheid, gekoppeld aan KPI's en SLA's voor interne sturing en directieoverleggen.
- Stakeholdermanagement: fungeren als schakel tussen technische teams, service owners en management om prioriteiten, risico's en verbeterinitiatieven af te stemmen.
- Tooling & governance: bijdragen aan de verdere professionalisering van het monitoringsplatform en de aansluiting op ITIL- en ISO 20000-kaders.

## Groen Collect

---

Locatie	Rotterdam
Periode	sep 2020 - dec 2020
Rol	Senior Analist
Branche	Agrarische sector
Voertalen	Nederlands

GroenCollect was een innovatief platform voor circulaire afvalinzameling en verwerking van reststromen. In Marc's opdracht lag de focus op het versterken van de digitale basis voor samenwerking met nieuwe leveranciers door middel van een Model- en Functionele Effectanalyse (MFEA) en het ontwerp van een Digital Twin Framework. Dit raamwerk moest de integratie van partners en datastromen standaardiseren, zodat GroenCollect schaalbaar en toekomstbestendig kon opereren binnen de circulaire economie.

### Werkzaamheden:

- MFEA-uitvoering: uitvoeren van een Model- en Functionele Effectanalyse om risico's, afhankelijkheden en optimalisatiemogelijkheden binnen het digitale proces- en leverancierslandschap te identificeren.
- Digital Twin Framework: ontwerpen van een architectuur- en integratieraamwerk waarmee nieuwe leveranciers eenvoudig konden aansluiten via gestandaardiseerde interfaces en datamodellen.
- Procesmodellering: vastleggen van end-to-end circulaire ketenprocessen (inzameling, verwerking, rapportage) in BPMN en UML om interoperabiliteit te waarborgen.
- Data & systeemintegratie: definiëren van API-koppelingen, IoT-datastromen en governanceprincipes voor realtime monitoring van logistieke en verwerkingsstromen.
- Compliance & duurzaamheid: zorgen dat het raamwerk voldeed aan duurzaamheidsdoelen, databeveiliging (ISO 27001) en transparantie-eisen voor ketenaansprakelijkheid.



## Boost Foundation

---

Locatie	Rotterdam
Periode	jan 2017 - dec 2018
Rol	a.i. CIO
Branche	Onderwijs/Opleiding/Training
Voertalen	Engels, Nederlands

Boost Foundation verbindt vrijwilligers, NGO's en investeerders om samen duurzame, positieve verandering in de wereld te realiseren. In zijn rol als interim CIO was Marc verantwoordelijk voor de digitalisering van de organisatie en het creëren van een schaalbare, veilige en datagedreven IT-omgeving die samenwerking en impact meetbaar maakte.

### Werkzaamheden:

- Digitale strategie & governance: ontwikkelen van een toekomstgerichte IT-visie en roadmap om de samenwerking tussen vrijwilligers, NGO's en partners te versterken.
- Platformontwikkeling: ontwerpen van een geïntegreerd platform voor matching, donatiebeheer en projectmonitoring, inclusief data-analyse en rapportagefuncties.
- Informatiebeveiliging & compliance: implementeren van beveiligings- en privacykaders conform ISO 27001 en AVG, afgestemd op de aard van internationale samenwerking.
- IT-architectuur & integratie: begeleiden van leveranciers bij het ontwerpen van een modulaire architectuur voor communicatie, fondsenwerving en data-uitwisseling.

## Veolia

---

Locatie	Dordrecht
Periode	jan 2016 - dec 2016
Rol	Site reliability IT Operations Management Specialist
Branche	
Voertalen	Nederlands
Platforms	Windows
Methoden & technieken	Kanban
Besturingssystemen	Linux, Windows Server
Databases	

Veolia Transport Nederland was onderdeel van het Franse Veolia Transport en verantwoordelijk voor openbaar vervoer en logistieke dienstverlening in Nederland. In zijn rol als ITOM-specialist was Marc verantwoordelijk voor het beheer, de monitoring en optimalisatie van bedrijfskritische IT-diensten die de operationele vervoersprocessen ondersteunden.

### Werkzaamheden:

- Monitoring & Operations: inrichten en beheren van het monitoringslandschap voor applicaties en infrastructuur ter ondersteuning van de dagelijkse OV-exploitatie.
- Configuratiebeheer: opbouwen en onderhouden van een CMDB (Configuration Management Database) met actuele gegevens over assets, afhankelijkheden en dienstrelaties.
- Continuïteit & betrouwbaarheid: bijdragen aan de ontwikkeling van back-up- en herstelprocedures ter ondersteuning van de operationele continuïteit van vervoersdiensten.



## Yara

---

Locatie	Rotterdam
Periode	jan 2014 - dec 2015
Rol	Site reliability Site IT Support Engineer / Local IT Manager
Branche	Agrarische sector
Voertalen	Engels, Nederlands

Yara is 's werelds toonaangevende producent van meststoffen en duurzame landbouwoplossingen, met een sterke focus op innovatie en milieuverantwoordelijkheid. In zijn rol als Site IT Support was Marc verantwoordelijk voor het volledig beheer en de ondersteuning van de lokale productielocatie. Hij fungeerde als single point of contact voor alle IT-gerelateerde zaken en leidde lokale IT-projecten om de operationele continuïteit en veiligheid van de fabriek te waarborgen.

### Werkzaamheden:

- Operationeel IT-beheer: beheren van de complete IT-omgeving op de plant — van netwerk, servers en werkplekken tot productiegebonden applicaties.
- Incident & service management: oplossen van technische verstoringen, uitvoeren van root cause-analyses en waarborgen van minimale downtime binnen kritieke productieprocessen.
- Projectmanagement: leiden van lokale IT-projecten, zoals netwerkupgrades, systeemtransities en securityverbeteringen, in samenwerking met het internationale Yara IT-team.
- Leverancierscoördinatie: aansturen van externe partijen voor hardware, connectiviteit en industriële automatisering; bewaken van SLA's en responstijden.

## MBO Amersfoort

---

Locatie	Amersfoort
Periode	jan 2015 - dec 2015
Rol	IT Projectcoördinator / Service Delivery Consultant
Branche	Onderwijs/Opleiding/Training
Voertalen	Nederlands
Methoden & technieken	Prince2
Besturingssystemen	Windows, Windows Server
Databases	
Tools & libraries	Hyper-V

MBO Amersfoort biedt ruim 120 praktijkgerichte opleidingen verspreid over 14 scholen en 10 locaties. In zijn rol als rechterhand van de IT-manager was Marc verantwoordelijk voor de dagelijkse IT-operatie en de begeleiding van diverse strategische IT-projecten binnen de onderwijsorganisatie. Hij fungeerde als schakel tussen interne teams, leveranciers en het management om de continuïteit en modernisering van de IT-omgeving te waarborgen.

### Werkzaamheden:

- Projectbegeleiding: coördineren van meerdere parallelle IT-projecten, waaronder cloudmigratie, datamigratie en netwerkvernieuwing over meerdere locaties.
- Cloudtransitie: begeleiden van de migratie naar Microsoft 365, inclusief adoptie, identity management en beveiligingsinrichting.
- Datamigratie: coördineren van de migratie van leerlinggegevens naar nieuwe systemen, met waarborging van datakwaliteit, integriteit en privacy (AVG).
- Operationele ondersteuning: meedraaien in de dagelijkse IT-operatie, oplossen van incidenten en ondersteunen van eindgebruikers bij technische vraagstukken.



## Zorg Instituut Nederland

---

Locatie	Amsterdam
Periode	mei 2013 - dec 2013
Rol	Local IT Support / Functioneel Beheerder Citrix
Branche	Zorg/Welzijn
Voertalen	Nederlands
Platforms	Vmware
Tools & libraries	VisualStudio, IntelliJ

Het Zorginstituut Nederland (ZIN) bewaakt de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van de Nederlandse gezondheidszorg. In zijn rol als Local IT Support was Marc verantwoordelijk voor het dagelijks functioneel beheer en de eindgebruikersondersteuning binnen de Citrix-werkomgevingen. Hij zorgde ervoor dat medewerkers veilig, efficiënt en zonder verstoringen konden werken binnen de digitale zorginfrastructuur.

### Werkzaamheden:

- Functioneel beheer Citrix: beheren en optimaliseren van virtuele werkplekken en applicaties binnen de Citrix-omgeving, inclusief gebruikersrechten, profielen en updates.
- Gebruikerssupport: verlenen van eerstelijns- en tweedelijns ondersteuning aan eindgebruikers; analyseren en oplossen van incidenten en structurele problemen.

## OGD

---

Locatie	Delft
Periode	jan 2010 - apr 2013
Rol	Service Delivery Manager / Teamleider IT Operations
Branche	Automatisering/ICT
Voertalen	Nederlands
Platforms	Linux, Windows

OGD (Operators Group Delft) levert innovatieve IT-diensten aan uiteenlopende klanten in industrie, onderwijs en overheid. Tijdens zijn loopbaan bij OGD heeft Marc verschillende functies vervuld van Site Support Engineer tot Teamleider IT Operations en uiteindelijk Service Delivery Manager. Deze groei weerspiegelt zijn ontwikkeling van operationele uitvoering naar strategische regie over dienstverlening, teams en klantrelaties.

### Werkzaamheden:

- Site Support & IT Operations: verlenen van on-site IT-support bij industriële klanten; beheren van werkplekken, netwerken en bedrijfsapplicaties op fabriekslocaties.
- Internationaal assetbeheer: beheren van internationale IT-assets, lifecycle management en documentatie van hardware en software over meerdere landen en productielocaties.
- Teamleiding: leidinggeven aan een team van supportmedewerkers; bewaken van werklust, kwaliteit, prioriteiten en kennisontwikkeling binnen het team.
- Service Delivery Management: verantwoordelijk voor de dienstverlening richting meerdere klanten; bewaken van SLA's, KPI's, servicekwaliteit en klanttevredenheid.
- Stakeholdermanagement: fungeren als primair aanspreekpunt voor klanten, leveranciers en interne teams; rapporteren over voortgang, risico's en serviceverbeteringen.



## Microsoft

---

Locatie	Amsterdam
Periode	jan 2007 - dec 2009
Rol	IT Consultant / Service Operations Specialist
Branche	Automatisering/ICT
Voertalen	Engels, Nederlands
Platforms	Windows

Microsoft Nederland is de Nederlandse tak van het wereldwijde technologiebedrijf dat organisaties en individuen in staat stelt meer te bereiken met innovatie en digitale transformatie. Binnen zijn rol droeg Marc bij aan de implementatie, optimalisatie en ondersteuning van Microsoft-technologieën bij enterprise-klanten met focus op productiviteit, continuïteit en operationele kwaliteit.

### Werzaamheden:

- Technische ondersteuning & implementatie: beheren en optimaliseren van Microsoft-oplossingen zoals Windows Server, Exchange, en Office 365 binnen enterprise-omgevingen.
- Service operations: monitoren van de kwaliteit van geleverde diensten, oplossen van complexe incidenten en waarborgen van continuïteit binnen klantomgevingen.
- Projectondersteuning: assisteren bij migratieprojecten, systeemupgrades en adoptieprogramma's gericht op digitale werkplekken en cloudtransities.
- Kennisdeling & training: ondersteunen van interne teams en eindgebruikers met documentatie, handleidingen en hands-on begeleiding tijdens implementaties.



## Talen

---

- Nederlands - Moedertaal of extreem taalvaardig (C1/C2)
- Engels - Vloeiend (B1/B2)

## Competenties

---

- Service Management
- SAFe
- Project Management
- Business Analyses
- Team Lead

## Interesses

---

- AI
- BPMN
- Virtualisatie
- Cloud Computing
- Frameworks

## Hobby's

---

- Ondernemen
- Muziek
- Film
- Gamen
- Lezen
- Sporten
- Reizen

## Leuke weetjes

---

- 
- 

## Online profielen

---

- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/marcrene>