

Curriculum Vitae: Hans Dickerscheid

Persoonsgegevens:

Achternaam	: Dickerscheid	Nationaliteit	: Nederlander
Voornamen	: Johannes Arnoldus Maria	Burgerlijke staat	: Gehuwd (2 kinderen)
Geboortedatum	: 13-05-1959	Telefoon	: +31 (0)73 6440825
Adres	: Meester Piparduslaan 15	Fax	: +31 (0)73-6430370
Postcode	: 5237 JS	Mobiel	: +31 (0)6-38539855
Woonplaats	: 's-Hertogenbosch	E-mail	: hans.dickerscheid@dadolog.nl



Profielschets:

Persoonlijk:

- ben een opgewekte en positief ingesteld mens,
- heb een energieke uitstraling met een natuurlijk overwicht,
- weet anderen te boeien, te binden en te enthousiasmeren,
- ben niet afwachtend, maar juist initiatiefrijk om gestelde doelen te bereiken,
- heb geen 9-5 mentaliteit,
- ben een doorzetter met een ondernemersgeest,
- ben snel van denken en van begrip,
- zie vraagstukken niet als problemen, maar als uitdagingen,
- ben een autodidact die zijn kennis volledig in de praktijk heeft opgedaan.

Vakmatig:

- ben naast een generalist op het gebied van MCC een detaillist in de uitvoering ervan,
- heb met succes grote veranderprojecten uitgevoerd bij gerenommeerde bedrijven,
- wil graag innoverend en vernieuwend bezig zijn in het toepassen van oplossingen,
- ben graag spreekbuis, presentator en schrijver,
- heb een enorm netwerk om me heen van gebruikers en leveranciers,
- ben vakmatig een ware duizendpoot, die graag eindverantwoordelijkheid wil dragen,
- wil mijn visie samen met anderen delen en uitvoeren,
- ben door mijn kennis, visie en ervaring vaak het voorbeeld en de vraagbaak voor anderen,
- de medewerkers zijn voor mij het belangrijkste kapitaal van een organisatie.

Mijn valkuil:

- heb een hekel aan routinematige zaken.
- Ik moet positieve energie uit mijn werk krijgen. Moet er voor mij dus ook in te vinden zijn.

Werkgevers:

- | | |
|--|----------------|
| - Directeur (eigenaar), DaDoLog | (2005 / heden) |
| - Adjunct directeur, Seducom BV | (2001 / 2005) |
| - Senior CRM Consultant, Newtel Essence BV | (2000 / 2001) |
| - Business Consultant, Getronics Business Solutions | (1998 / 2000) |
| - Groepsleider Beheerstaken/Facility manager, CZ groep zorgverzekeringen | (1990 / 1998) |
| - Afdelingshoofd Constructiebureau Administratief, Benier bakkerijmachines | (1978 / 1990) |

Werkervaring:

Mijn werkervaring is breed en heeft veel diepgang.

Gedetailleerde inhoudelijke informatie kunt u vinden in de bijlage.

Mijn werkzaamheden heb ik uitgevoerd in de functie van (Senior) Consultant, Projectleider, Projectmanager, Document Manager, Interim Manager en als Adjunct Directeur.

De rollen die ik vervulde waren: visionair, beleidsmaker, regisseur, uitvoerder, adviseur, opzetten beheer, procesbewaker, verkoper en inkoper.

Mijn werkervaring heb ik opgedaan bij grote bekende en gerenommeerde organisaties in de Financiële, (zorg)Verzekeringen, Energie, Industrie en de Uitgevers wereld. Hieronder bevinden zich klinkende namen als Interpolis, CZ zorgverzekeringen, ANWB, Achmea, ENECO Energie, CASEMA, Getronics, Newtel Essence en RABO.

Ben gewend om leiding te geven aan grote groepen medewerkers (>40 medewerkers), waaronder aan consultants en andere professionals.

Focus van mijn projecten lag het meest rondom input, output en opslag van fysieke en digitale documenten en de tele- en datacommunicatie. Een aantal voorbeelden zijn:

- printen, kopiëren, nabewerking, incl. redesign van documenten,
- modelleren en analyseren van document- en informatiestromen,
- Visieontwikkeling op data- en documentcommunicatie,
- het bouwen van grote call/contact centers met ondersteuning van VRS, CTI data-integratie,
- e-mailmanagement en unified messaging,
- inrichten van fysieke netwerken, datakoppelingen, ICT omgevingen,
- implementatie van CRM applicaties,
- Document/Image management systemen, inclusief scanning en ICR/OCR/OMR oplossingen,
- Advisering en outsourcing van Document Management processen (post, repro, archief),
- Advisering en outsourcen van drukwerk/fulfillment activiteiten.

Overige algemene werkzaamheden:

- het opzetten van marketing acties,
- het inrichten van beheerstructuren,
- het besturen van een organisatie in een leidinggevende rol,
- het selecteren en beleidsmatig adviseren van ICT applicaties.

Speciale vaardigheden en ervaringen:

- het geven van presentaties
- schrijven en publiceren

Talen:	Mondeling	Schriftelijk
Nederlands	Goed	Goed
Engels	Goed	Goed
Duits	Goed	Redelijk

Opleidingen:

- diverse voorbereidende opleidingen (LDS, MAVO, HAVO),
- opleiding MTS Werktuigbouw, die ik in 1987 met een diploma heb afgerond,
- Algemeen werk en denkniveau bevinden zich op een goed HBO niveau, wat is aangetoond door de werkzaamheden die ik heb verricht en wat bevestigd is door een assessment.

Certificaten en software-ervaring:

Naast een zevental applicatiecertificaten van diverse telecom, web- en CRM (siebel/Avaya) oplossingen, bezit ik certificaten van:

- Normalisator bij het NNI (Nederlands Normalisatie Instituut)
- Management in de lerende organisatie (VNZ)
- Bedrijfshulpverlening
- Verandermanagement (ICM)

Heb kennis en ervaring van de volgende softwarepakketten:

- Alle Microsoft besturingssystemen en pakketten, Groupwise en Lotus Notes
- Diverse document- en image management pakketten (FileNet, Corsa)
- Diverse programmeertalen (Definity Call Center, Conversant IVR, Foxbase 4.0)
- Nice voice and screen logging, Autocad 3.0, Filemaker PRO, Siebel CRM en Quintus CRM
- Bizz design (process modellering)

Bijlage: Projecten en activiteiten die ik de afgelopen 10 jaar heb uitgevoerd.

Bedrijf : DaDoLog
Branche : Consultancy & Interim Management op het gebied van Data- en Document Logistiek
Werkzaam : vanaf augustus 2005 tot nu
Functie : Directeur

Algemeen DaDoLog is een recentelijk door mij gestarte Consultancy & Interim Management organisatie op het gebied van:

- **Data-** (e-mailmanagement, call/contact center, unified messaging)
- **Document-** (post, repro/print, archivering, digitalisering, data capturing, fulfillment)
- **Logistiek** (intern fysiek transport, digitale routing, CRM, workflow, ICT applicaties).

Door middel van visieontwikkeling en advisering help ik organisaties bij het realiseren van hun eigen bedrijfsdoelstellingen, o.a. door het effectief en efficiënt inzetten van data- en documenten en bijbehorende oplossingen binnen hun bedrijfsprocessen.

Op basis van interim management zet ik mijn praktijkervaring in om de mensen, middelen, materialen en methoden behorende bij de data- en documentprocessen binnen organisaties (facilitair, ICT, Marketing, Shared Service Center, CCC, adm. processen) beter te stroomlijnen.

Om DaDoLog heen bevindt zich ook een netwerk van data- en documentprofessionals die projectmatig via DaDoLog inzetbaar zijn. Dit netwerk is opgezet als het oude gilde principe, oftewel: de meester/gezel relatie en als vakbroeders onder elkaar.

2005 Besparingsanalyse uitgevoerd m.b.t. digitalisering en inzet van multifunctionals bij de ANWB. Daarnaast de toekomstvisie geschreven betreffende Document Logistiek voor de ANWB, die als speerpunt van de organisatie is benoemd. Ben als coach de organisatie aan het begeleiden bij de invoering van deze visie. Eerste projecten zijn het implementeren van multifunctionals en het invoeren van een bedrijfsbrede digitaliseringoplossing.

Het coachen en herstructureren van de afdeling Media Output bij de grootste verzekeringscombinatie (Achmea) van Nederland. Het betreft het aanleveren van managementtools, het selecteren en adviseren van een Data Tekst Integratietool, het inbedden van de afdeling binnen de ICT afdelingen en ICT projecten en het adviseren onder welke afdeling de aansturing van Media Output plaats dient te vinden.

Verder heb ik in opdracht van het facilitair bedrijf, op verzoek van de Raad van Bestuur, een visiedocument geschreven op het Document Logistieke vakgebied.

Was spreker op de XPLOER terugkomdag (24 november 2005), waarbij ik mijn visie heb gegeven op de ontwikkelingen op het vakgebied van outputverwerking en aanverwante producten/oplossingen.

Bedrijf : Seducom B.V.
Branche : Kenniscentrum en advisering op documenten en communicatie logistiek
Werkzaam : vanaf maart 2001 tot 2005
Functie : Adjunct directeur

Algemeen De taken binnen Seducom waren het opereren als interim manager, project manager en senior consultant op hoog niveau. Verder was ik de coach van de practices die binnen het vakgebied document-, content- en communicatielogistiek vallen. Daarnaast was ik accountmanager van een aantal major accounts (Financials, Insurance en Telecom), was ik regelmatig gastspreker en schreef ik artikelen in het vakblad Document Manager.

Vanuit mijn persoonlijke kennis en praktijkervaring heb ik Seducom geholpen bij de transformatie naar een onafhankelijke multi-channel en informatie logistieke adviesorganisatie en kenniscentrum.

Ook gaf ik sturing aan het leveranciersegment en dan voornamelijk v.w.b. het gebruik en kennisverwerving van de technologische mogelijkheden. Tevens was ik verantwoordelijk voor de ontwikkelingen van het trainingen portfolio, interim management en stelde ik de project management methodiek en aanpak van de organisatie mee vast.

- 2005 Adviseur namens outsourcingspartij bij T-Mobil. Kwaliteitsanalyse van de uitbesteding van een post en repro afdeling en op basis van mijn bevindingen een verbeterplan opgesteld.
- 2005 Adviseur namens outsourcingspartij bij Nedlloyd. Kwaliteitsanalyse van de uitbesteding van een post en repro afdeling en op basis van mijn bevindingen een verbeterplan opgesteld. Op verzoek van klant daarna begeleid bij de uitvoering van het verbeterplan.
- 2001/2004 Interim manager en adviseur bij ENECO Energie.
Als interim manager het volledig herstructureren van de disciplines Post, Repro en Archief doorgevoerd. Uitgevoerde activiteiten en taken waren o.a.:
- het bepalen van het Document Logistieke beleid vanuit een Shared Service Center gedachte en het invoeren ervan
 - het vaststellen van de organisatiestructuur (advies, regie, inkoop, productie en audit) en dit zo ingericht. Deze structuur is overgenomen door het gehele facilitaire bedrijf
 - advisering en regie ingericht voor alle marketing activiteiten (drukwerk en fulfillment), waarmee enorme inkoopbesparingen zijn gerealiseerd (-15%)
 - advisering m.b.t. hoogvolume notaproductie (fysiek en digitaal) en de ICT impact van de geadviseerde keuze
 - initiator van innovatieve concepten, zoals een EBPP oplossingen en digitalisering
 - tendertraject opgestart, selectie doorgevoerd en implementatie uitgevoerd van 150 multifunctionals binnen de gehele organisatie op een tiental locaties samen met diverse disciplines (ICT, gebruikersorganisatie en directie)
 - leidinggevende van >40 medewerkers
 - zitting nemen in het Management Team van het Facilitair Bedrijf
 - centralisatie van 8 strekkende kilometer statische archieven vanuit een 20-tal locaties
 - het acquireren van interne Document Management opdrachten
 - optimalisatie van alle activiteiten binnen deze disciplines op het niveau van mensen, middelen, materialen en methoden
 - inrichten van management rapportages, de systematiek hiertoe vaststellen en het bewaken van het gebruik van deze toepassing en de resultaten.
 - Advisering en implementatie van budgettering, interne kostendoorbelasting en begroting binnen de facilitaire organisatie
 - het assisteren bij het Facilitaire beleid (zoals toekomstig ICT beleid geschreven)
 - leveranciersmanagement met de toeleveranciers, waaronder document- en content management systeemleveranciers van deze organisatie
 - Procesoptimalisatie en het vergaand doorvoeren van kostenreducties (2002 - 35% reductie productiekosten)
 - aansturing Inkoop (drukwerk en fulfillment)
 - advisering bij de selectie van een klachtenregistratiesysteem
 - het schrijven van de business case t.b.v. outsourcing van mijn disciplines
- Het betrof een volledig zelfstandig uitgevoerde interim opdracht.
- 2003 Projectmanager van een multifunctional RFP selectietraject bij een grote uitgever. Projectmanager van een analyse- en adviestraject van toeleveranciers betreffende outputservices en fulfillment (Comfortcard).
- 2002 Projectmanager van een analyse en optimalisatieproject postverwerking bij de ANWB. Projectmanager van een document management analysetraject bij het ROC Utrecht.
- 2001 Adviseur van een digitaliseringoplossing bij Rabobank Utrecht.

Bedrijf : Newtel Essence B.V.
Branche : Customer Relationship Management en Informatie Communicatie Technologie
Werkzaam : vanaf maart 2000 tot augustus 2001
Functie : Senior CRM *Consultant*

Algemeen - Verantwoordelijk voor de beantwoording van zware RFP projecten, waarbij vooral integratie met diverse systemen en platformen een hot issue was.
 - Adviseur m.b.t. het toevoegen van Document Management oplossingen aan CRM applicaties.
 - Spreekbuis en boegbeeld van het bedrijf en was ik verantwoordelijk voor Nationale en Internationale pre-sales activiteiten van de te leveren multi-channel oplossingen. Dit hield in het houden van presentaties, het schrijven van artikelen, het organiseren van beurs activiteiten, het aangaan van business relaties en het enthousiasmeren van klanten en collega's.

2002/01 Project Manager van de implementatie van een Quintus CRM traject bij Casema te Delft. Hield tevens in het vaststellen van de business requirements en deze softwarematig implementeren en hardware systemen hier op afstemmen.

Adviseur van de Call Center en digital hotdesking oplossing bij RVS verzekeringen.

Bedrijf : Getronics Business Solutions / *RAET IT-Services*
Branche : *Informatie Communicatie Technologie*
Werkzaam : *september 1998 tot maart 2000*
Functie : *Business Consultant*

Algemeen Binnen Getronics heb ik het WEB Knowledge concept ontwikkeld in samenwerking met gerenommeerde organisaties (OCE, FileNET, AVAYA). WEB Knowledge is een portfolio van dienstverleningsproducten, gericht op verbetering van het informatieverkeer bij "document georiënteerde organisaties". Het betreft integratie/convergentie van informatietechnologie, communicatietechnologie en facilitaire dienstverlening, met als doel dat:

- informatiestromen korter worden, flexibeler en plaats onafhankelijk zijn;
- nieuwe informatiestromen sneller en goedkoper te integreren zijn;
- bestaande informatiestromen vergaand gestandaardiseerd worden

Daarnaast nam ik binnen Getronics actief deel aan:

- Call Center team;
- Kennismanagement team;
- CRM business unit in relatie tot mijn concept.

Mijn inbreng bestond uit het geven van presentaties, het bepalen van het te voeren beleid en ik trad op als adviseur.

1999 Projectmanager van de RFP beantwoording op de "conversie center"-tender van de belastingdienst in samenwerking met diverse leveranciers (Océ-FileNet). Dit betrof het scannen en d.m.v. ICR technologie omzetten van handgeschreven belastingaangiftes in data.

1999/2000 Projectmanager van de implementatie van het zeer vooruitstrevende Enterprise Document Management (EDM) project bij Interpolis. Hield in het omzetten en programmeren van Filenet op basis van vastgestelde business requirements en deze, in samenwerking met de eindgebruikers en andere belanghebbende, invoeren.

Bedrijf : CZ groep
Branche : Zorgverzekeringen (1,7 miljoen verzekerden, 3 werkmaatschappijen, groot aantal regio- en mobiele kantoren, 1.400 medewerkers)
Werkzaam : 1990-1998
Functie : Groepsleider Beheerstaken/Facility manager

Algemeen - Direct leidinggevende van 18 postkamermedewerkers, 7 telefonistes, telecom beheerder, 5 repromedewerkers en 3 magazijnmedewerkers.
 - Optimaliseren van de disciplines en het toepassen van innovatieve oplossingen.
 - Lid van het MT van het Facilitair Bedrijf.
 - Landelijk actief bij diverse vakorganisaties, zoals de gebruikersgroep van Lucent Technologies in de functie van bestuurslid en als voorzitter van de call center werkgroep, NGCT en Seducom.
 - Verantwoordelijk voor de contractsonderhandelingen en het afsluiten van grote mantelovereenkomsten met PTT-post/TPG, Xerox, AVAYA en overige service verlenende organisaties met een totale jaarlijkse waarde van meer dan 25 miljoen gulden.
 - Totale kosten van mijn afdelingen heb ik structureel verlaagd met 20%.
 - Vaststellen van het beleid van mijn disciplines.

Uit een in 1996 door Jon Anton uitgevoerd onderzoek van de Purdue University, waarbij de Amerikaanse call center markt met de Europese markt werd vergeleken, bleek dat het door mij gebouwde call center en mijn toekomstvisie zeer vooruitstrevend waren. Bij dit onderzoek is het call center van CZ als 2e van Europa naar voren gekomen.

1998 Als adviseur het telecommunicatie beleidsplan geschreven voor de korte en de middellange termijn. Hierin o.a. onderzoek en advisering gedaan m.b.t.: het koppelen van de call centers tot een virtueel call center; scripting, CTI koppelingen; voice- fax en email integratie; internet telefonie; thuiswerken; telecom/data-verbindingen met de buitenwereld; uitbesteding van telecommunicatie voorzieningen.

Adviseur van interne bekabelinginfrastructuur van renovatie en nieuwbouw projecten

Projectdeelnemer van de intranet/internet/extranet omgeving en millennium werkgroep.

Als projectleider de ombouw en implementatie verzorgt van een kodak scanner/microverfilmer en onderzoek naar de mogelijkheden van scanningtechnologie voor CZ uitgevoerd.

Ontwikkelaar en projectmanager van een Xerox 4635 dual mode (AFP/XPAF en Postscript) en een genetwerkte Xerox 6135 digitaal kopieer/printapparaat. Een unieke toepassing ontwikkeld van het declaratieformulier met volledige ketenintegratie, waardoor het proces efficiënter en effectiever werd tegen veel lager kosten.

1997 Projectleider van diverse grootschalige interne verhuizing projecten (telecom en data)

Projectleider van implementatie van 4 ISDN telefonie/data nieuwbouw projecten.

Adviseur en projectleider van een selectie en implementatie van een Voice Response System.

Initiator en projectleider van het "bejaarden-telefonie"-project (bellen via netwerk CZ) en diverse marketingacties.

Projectmanager van de aanschaf en implementatie van gecentraliseerde hoogvolume couverteertechniek (Poststar Vitesse) en gedecentraliseerde middenvolume couverteertechniek (3x Fleximailer).

Als adviseur het beleid geschreven en als projectleider de implementatie uitgevoerd van 30 digitale kopieer/printapparatuur voor de werkmaatschappijen.

1996 Als adviseur het telefoniebeleid voor de regiokantoren vastgesteld.

Projectleider van de implementatie van 2 ISDN telefonie/data renovatie projecten.

Beleidsadvies geschreven voor de korte en middellange termijn m.b.t. Postverwerking en daarna dit beleid uitgevoerd. Het betrof centralisatie van bulk output van 3 werkmaatschappijen; input/output en document redesign; invoering en ontwikkeling van een uniek declaratieformulier (doorschrijf vanaf laserprinter)); reduceren van het aantal soorten enveloppen (van 30 soorten naar 3); het invoeren van vergaande gemechaniseerde verwerking; het toepassen van geavanceerde intelligente couverteertechnieken met o.a. setverwerking, barcode aansturing, selectieve toevoeging van bijlagen, voorbereid op digitalisering, etc

1995 Beleidsadvies geschreven en als projectmanager uitgevoerd m.b.t. de ontwikkeling/integratie van centrale hoogvolume digitale kopieer- en printtechnologie. De volgende zaken heb ik ingevoerd: losblad setprinting, 20 soorten briefpapier omgezet in 4 soorten, printing on demand; overgang van offset naar printtechnologie; centralisatie van bulkoutput, omzetting kettingpapier naar A4 losblad verwerking; integratie van printen/kopiëren (centraal en decentraal), aanschaf en implementatie van een Xerox 4635 dual mode (AFP/XPAF en Postscript) en XDOD scanning/archivering.

1995 Initiator en projectleider van het “buzzer”-project, waardoor jaarlijks 80.000 zwangere vrouwen hun echtgenoot konden informeren dat de bevalling begonnen was.

Als adviseur het call center/telefonie beleidsadvies geschreven voor de korte en de middellange termijn. Als projectmanager de implementatie van een call center met 200 agents, 1.200 telefoon en 6.000 data aansluitingen en verder alle telecommunicatie voorzieningen van een nieuwbouw project uitgevoerd.

Adviseur en projectleider van de aanschaf en implementatie van 35 decentrale analoge kopieermachines.