

PROFIEL

Zelfstandig ondernemer met 11 jaar professionele ICT ervaring als consultant en manager bij gerenommeerde multinationals in alle marktsectoren. Mijn profiel onderscheidt zich uniek door

- het evenwicht tussen mijn certificaties in een veelheid aan management best practices en mijn uitgebreide hands-on ervaringen bij toonaangevende bedrijven
- mijn op waarden gebaseerde en mensgerichte leiderschapsstijl in combinatie met een ondernemende focus op business development
- een pragmatische, doelgerichte en resultaatgedreven aanpak gebruikmakend van mijn innovatieve en analytische vaardigheden
- mijn optimistische en motiverende persoonlijkheid
- een vlotte meertaligheid en sterke communicatieve vaardigheden

SPECIALISATIES

- Project Management – OTOBOQ opleveren door middel van een juiste balans tussen methodiek en pragmatisme
- Service Management – Borgen van werkelijke veranderingen door het verenigen van ‘mens’ en ‘proces’

TALEN

	NEDERLANDS	FRANS	ENGELS	DUITS
	Moedertaal	Vloeiend	Vloeiend	Noties

OPLEIDINGEN | CERTIFICATEN

CERTIFICATEN	ITIL v2 Service Manager (cursus gevolgd ; examen gepland)	2011
	PMP Certified	2010
	PRINCE2 Practitioner	2008
	MSP Practitioner	2008
	MoR Practitioner	2008
	Certified SCRUMmaster (CSM)	2008
	Certified in the Principles of Change Management	2008
	COBIT Foundation	2008
	ISO20000 Foundation	2007
	ASL Foundation	2007
BiSL Foundation	2007	
ITIL v2 Foundation	2006	
BEDRIJFSOPLEIDINGEN	Cevora – Writing for business in English	2008
	ElementK – Mastering MS Office	2008
	ElementK – Effective Change Management	2008
	SCRUM Master Training	2008
	Cevora – Project Management for Software Development	2007
	Cevora – Coaching of a Team (MBTI)	2007
	Cevora – Sales Strategies in ICT	2007
	Siemens – Project Management based on PMBOK	2006
POSTGRADUAAT	Institute for European Business Administration	2008 - ...
UNIVERSITEIT	Licentiaat Informatica (Optie Toepassingsgerichte)	1994 – 2000
	Rijks Universiteit Gent, België	
SECUNDAIR	Algemeen Secundair Onderwijs (Optie Wetenschappelijke A)	1988 – 1994
	Don Bosco College Zwijnaarde, België	

WERKERVARINGEN (2000 – 2011)

ARCURIS – Owner

09/2010 – heden **ITIL Project Manager voor ING**

Scope	Proces & Service verbeteringen binnen een End-User-Experience-Improvement programma voor ING België, inclusief externe providers (Getronics, KPN, ATOS, Verizon)
Sector	Financieel
Domein	Service Desk Incident Problem Change Config Knowledge Management
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none">▪ Maturiteits-Analyse van de huidige Service Management activiteiten▪ Initiëren en opvolgen van operationele en procesmatige verbeteringen▪ Definiëren van de projectmatige aanpak en plan voor de verbeteringsvoorstellen (focus Service Desk, Incident Mgmt, Problem Management, Change Mgmt)▪ Project coordinatie van de uitbouw en de implementatie van het nieuwe Knowledge Management proces▪ Garanderen van een werkelijke 'change' door het verenigen van de noodzakelijke wijzigingen binnen de gebieden Mens, Proces, Product, Partners, Performantie, Organisatie en Governance

11/2008 – heden **Business Development Project Manager voor CLEVOS**

Scope	Ontwikkeling en marktintroductie van eigen web applicaties (Service & E-Commerce)
Sector	Services
Domein	PHP, HTML5, Javascript, AJAX, ZEND
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none">▪ Definiëren van de bedrijfsstrategie en productvisies, uitvoeren van marktstudies en opzetten van de verkoopsaanpak van toekomstige web toepassingen▪ Projectmatige coordinatie van de ontwikkeling van de toepassingen▪ Offerte-onderhandeling en opvolging subcontracting

09/2009 – 02/2010 **Project Manager voor Johnson & Johnson**

Scope	Datacenter verhuis van EMEA naar US (consolidatie + virtualisatie)
Sector	Pharmaceutica
Grootorde	~400 servers (Physical/Virtual, Windows/Unix), ~6 FTE
Domein	Shared Oracle, Shared Unix, VMWare farm, Citrix farm, NAS, SAN, Firewalls, Webmethods, VPN, DNS, B2B, GxP/SOx omgeving, business kritische applicaties (Disaster Recovery, High Availability)
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none">▪ Overname van het project management van een off-track project (Recovery Mode)▪ Definiëren en opvolgen van de planmatige uitvoering van de datacenter verhuis▪ Multinationale teams (EMEA/US & India) met rapportering aan US Management▪ Proces gebaseerd op SDLC/PMBOK in een SOx/Gxp gereguleerde omgeving

09/2008 – 06/2010 **Gastdocent voor Hogeschool Gent – ManCom (Management & Communicatie)**

Sector	Onderwijs – ManaMA
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none">▪ Onderrichten en begeleiden van een groep van 40 studenten inzake Project Management (vaardigheden en methodieken) en Ms Office / Ms Project▪ Per academiejaar 15 avond sessies van elk 2u

CTG BELGIUM

02/2008 – 05/2008 **Interne rollen voor CTG**

Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none">▪ Team Leader – leiden van het ITIL v3 review team (8 personen)▪ Bench Coordinator – verantwoordelijk voor de coördinatie, motivatie en het competence management van het benchteam (~20 personen)▪ PRINCE2 Trainer – opleiden van project managers in PRINCE2 (~30 personen)▪ Service Owner – uitbouwen van een nieuwe BI-for-IT service
-------------------	--

- Meeting Facilitator – leiden van Business Requirement & Lessons Learned meetings

02/2008 – 05/2008

ITIL Project Manager voor Telindus

Scope	Service Catalogue Inventarisatie + ITIL Glossary
Sector	Telecommunicatie
Grootorde	3 maanden – 4 teamleden – 40K€ fixed price – Prince2/ITIL methodiek
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verzamelen van requirements tijdens intake en opstellen proposal, plan en budget ▪ Uitvoeren en consolideren van interviews met middle management (BU & IT) ▪ Inventariseren van alle services en hun business process componenten ▪ Coachen van een junior project manager

02/2008 – 05/2008

ITIL Project Manager voor Thomas Cook

Scope	Optimalisatie van de ITIL service support processen en implementatie van een nieuwe service desk tool (Omninet – Omnitracker)
Sector	Services
Grootorde	3 maanden – 6 teamleden – 150k€ – Prince2/ITIL methodiek
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwoordelijk voor de projectmatige opvolging van budget, timing en kwaliteit vanaf kick-off tot oplevering ▪ Aansturen van het projectteam, inclusief afstemming met klantverantwoordelijken ▪ Eindverantwoordelijk voor de klanttevredenheid

04/2007 – 11/2007

Rebranding Project Manager voor Allianz

Scope	Rebranding van de complete IT omgeving van AGF naar Allianz (Logo + Naam)
Sector	Financieel & Verzekeringen
Domein	IBM Mainframe, ADA, CICS, Internet/Extranet/Intranet, .Net, AD, Ms Exchange
Grootorde	8 maanden – 600 mandagen – 45 teamleden in volatiele teams – 662k€
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Totale projectverantwoordelijkheid (budget, timing, kwaliteit) mbt OTOBOQ opleveren van de vereiste logo- en naamsaanpassingen binnen IT ▪ Zeer gevarieerde teamsamenstelling (Architectuur, App Development, Infra & Operations) en leiden van alle werkgroepen met samenwerkingen tussen IT & BU ▪ Sterke focus op Scope Management en Quality Management inzake visibiliteit

SIEMENS

11/2006 – 04/2007

Global Service Product Manager – HQ Staffing

Scope	Wereldwijde product verantwoordelijkheid inzake service aspecten voor de Siemens portfolio van Microsoft server based applicaties
Verantwoordelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opvolgen van de service business case per applicatie, uitbouwen van de product roadmaps, controle van de product kost structuur, kwaliteitscontrole van de service procedures ▪ Verantwoordelijk voor de definitie van product requirements, de opvolging van de implementaties van de features, het definiëren van de trainingsbehoeften per land ▪ Internationale ontwikkelingsomgeving (Agile & Waterfall processen, RUP)

12/2005 – 11/2006

Infrastructure Project Manager

Scope	Infrastructuur projecten bij externe klanten – data & voice integraties
Sector	Financieel (Dexia, ING, Linklaters), Industrie (Barco), Overheid (VSKO), Life Sciences (AZ Lokeren, UZ Gent)
Grootorde	Portefeuille van ~20 projecten van elk ~20 mandagen ~6 teamleden ~200 K€
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwoordelijk voor de coordinatie en follow-up van infrastructuur implementaties bij klanten in alle marktsectoren ▪ Aansturen van de teamleden en projectactiviteiten ▪ Als SPOC verantwoordelijk voor de klanttevredenheid vanaf project kick-off tot oplevering ▪ Actieve deelname bij het uitbouwen van een interne Project Office

02/2005 – 12/2005	Solution Integrator – Identity & Access Management
Sector	Financieel (Fortis), Industrie (Barco, Electrabel)
Domein	IAM, RBAC, FTP, LDAP, AD, ODBC, XML, Scripting
Verantwoordelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwoordelijk voor build, maintenance en operate aspecten van IAM-integraties ▪ Implementaties van HR processen, directory- en database integraties, paswoord synchronisaties, Single-Sign-On, Role-Based-Access
10/2001 – 02/2005	Product Expert – ContactCenter Solutions
Sector	Financieel (Dexia, Landbouwkrediet, Generali, Winterthur), Industrie (Roularta,...), Overheid (FOD Economie, Eurocontrol, ...), Life Sciences (UCB, Becton Dickinson,...)
Domein	ACD, IVR, CTI, CRM, ERP, Microsoft, Citrix, SQL, ICT Technologiën algemeen
Verantwoordelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verlenen van technische en conceptuele consultancy voor het opzetten van contactcenters en service desks ▪ Internationale klantenondersteuning en projectimplementaties (Europa Afrika) ▪ Geven van software opleidingen aan service engineers en klantverantwoordelijken ▪ Productverantwoordelijkheid voor de servicability aspecten van contactcenter applicaties (Voxtron Axxium, Siemens Hipath Procenter) ▪ Beantwoorden van RFPs gedurende de pre-sales fase
06/2001 – 10/2001	Service Engineer – Telecom PABX support
Sector	Financieel (Axa, Dexia)
Domein	Windows NT/2000 systemen, TCP/IP netwerken, Siemens PABX, Unix omgevingen
Verantwoordelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Softwarematig configureren van telecommunicatiesystemen (Siemens PABX) ▪ Operationele monitoring (availability, capacity & continuity)

ECONOCOM

10/2000 – 06/2001	IT Support Engineer – 1st en 2nd lijns IT support
Sector	Financieel (Fortis) & Industrie (Fabricom)
Domein	Microsoft NT/2000 systemen, TCP/IP netwerken, uitgebreide applicatie portfolio
Verantwoordelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verlenen van 1st en 2nd line IT support (hardware software, telefonisch on-site) ▪ Gebruikmakend van Peregrine als Service Desk tool