

PROFIEL

Zelfstandig ondernemer met 12 jaar professionele ICT ervaring als consultant en manager bij gerenommeerde multinationals in alle marktsectoren. Mijn profiel onderscheidt zich door

- het evenwicht tussen certificaties in een veelheid aan management best practices en de uitgebreide hands-on ervaringen bij toonaangevende bedrijven
- een 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	<i>UGent – Lean Management & Six Sigma (geplanned)</i>	2013
	<i>RUP / DSDM / PMI_ACP / TMAP / BABOK (geplanned)</i>	2012 – 2013
	ITIL v3 Expert (Manager Bridged)	2011
	ITIL v2 Service Manager	2011
	PMP Certified	2010
	PRINCE2 & MSP & M_o_R Practitioner	2008
	Certified SCRUMmaster (CSM)	2008
	Certified in the Principles of Change Management	2008
	COBIT Foundation	2008
	ISO20000 Foundation	2007
POST UNIVERSITAIR	<i>Vlerick – KMO Challenge Programma (geplanned)</i>	2013
	School voor NLP – NLP Practitioner	2011 – 2012
UNIVERSITEIT	(Kandidaat) Licentiaat Informatica (Optie Toepassingsgerichte) Rijks Universiteit Gent, België	1994 – 2000
SECUNDAIR	Algemeen Secundair Onderwijs (Optie Wetenschappelijke A) Don Bosco College Zwijnaarde, België	1988 – 1994
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

OVERZICHT WERKERVARINGEN (2000 – 2012)

BEDRIJF	ROL – FUNCTIE	KLANTEN	DOMEIN	PERIODE
Freelance	ScrumMaster/PM	Belgacom & Proximus, WGK	Web App Dev	05/2011 – 03/2012
	Project Mgr	ING	ITIL CSIP	09/2010 – 04/2011
	Project Mgr	Johnson & Johnson	Datacenter Move	09/2009 – 02/2010
	Docent	Hogeschool Gent	Project Mgmt	09/2008 – 06/2010
CTG	Project Mgr	Thomas Cook, Belgacom Telindus	ITIL Implementatie	02/2008 – 08/2008
	Coordinator/Trainer	Interne Rollen	ITIL & PRINCE2	11/2007 – 05/2008
	Project Mgr	Allianz	Rebranding IT	04/2007 – 11/2007
Siemens	Service Product Mgr	HeadQuarter Staffing	Applicatie Portfolio	11/2006 – 04/2007
	Project Mgr	Alle sectoren	Telecom – Infra	12/2005 – 11/2006
	Solution Integrator	Fortis, Barco, Electrabel	IAM	02/2005 – 12/2005
	Product Expert	Alle sectoren	Contact Centers	10/2001 – 02/2005
	Service Engineer	AXA, Dexia	Telecom	06/2001 – 10/2001
Econocom	Support Engineer	Fortis, Fabricom	OS & Applicaties	10/2000 – 06/2001

DETAIL WERKERVARINGEN (2000 – 2012)

ARCURIS – Owner Freelancer

05/2011 – 03/2012	Scrummaster/ProductOwner/Project Mgr Web App Dev – Ordina/Belgacom/Proximus
Scope	Cherry Picking – (Pre)Sales tool voor alle Belgacom/Proximus kantoren Carrier & Wholesale Portal – gepersonaliseerde Webportal voor telecom operatoren Mail Adapter API – Middleware voor transparante vervanging van Skynet eMailplatform LMPG PrePaid – Middleware voor alle betalings- en oplaadverkeer van PrePaid kaarten
Sector	Telecommunicatie
Domein	J2EE, Clearcase/SVN, RAD, Maven/Jenkins, Adobe Flex, Hibernate, ...
Grootorde	150K€ – 4 FTE analist/developers – 250 mandagen – 4 maanden 350K€ – 7 FTE analist/developers – 600 mandagen – 9 maanden 150K€ – 3 FTE analist/developers – 150 mandagen – 6 maanden 150K€ – 4 FTE analist/developers – 150 mandagen – 3 maanden
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E2E Project Management in een fixed price & deadline setting (PRINCE2 omgeving) ▪ ScrumMaster en ProductOwner rol voor web app ontwikkeling (SCRUM oplevering) ▪ Project verantwoordelijkheid vanaf teamsamenstelling tem oplevering/warranty ▪ Opleveren van gelijktijdige projecten voor meerdere business lijnen & leiden directe teams ▪ MS Project als planningstool & HP Quality Center voor testing support
10/2011 – 12/2011	Scrummaster/ProductOwner/Project Mgr Mobile Dev – Ordina/Wit-Gele Kruis
Scope	Elektronisch Verpleeg Dossier – mobile tablet applicatie – Proof Of Concept
Sector	Non-profit
Domein	Adobe LCDS, iOS/Android/Windows7, Adobe Flex, J2EE
Grootorde	60K€ – 8 FTE (Analist/Architect/Usability Expert/DEVs) – 80 mandagen op 1 maand
Verwezenlijkingen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E2E Project Management in een fixed price & deadline setting (PRINCE2 omgeving) ▪ ScrumMaster en ProductOwner rol voor web app ontwikkeling (SCRUM oplevering) ▪ Leiden & coachen van het projectteam, beheren van de klantafstemming
09/2010 – 04/2011	ITIL Project Manager – Crossroad/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 AS-IS Service Management activiteiten ▪ Definiëren van de projectmatige aanpak en plan voor de verbeteringsvoorstellen (focus Service Desk, Incident Mgmt, Problem Management, Change Mgmt) ▪ Initiëren en opvolgen van de operationele en procesmatige verbeteringen binnen de eigen organisatie en bij de outsourcingpartners ▪ Leggen van communicatie lijnen & liaisons tussen de service & project afdelingen ▪ Definiëren van procesondersteunende tool-aanpassingen binnen HP Service Center/Manager ▪ Activiteiten in een multi-disciplinair team (Process Owners, Incident & Problem Managers, Tooling Experts, ...) ▪ Definiëren en de implementeren 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

09/2009 – 02/2010

Project Manager – Centric/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 – Vast dienstverband

11/2007 – 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
-------------------	---

05/2008 – 08/2008

ITIL Project Manager voor Belgacom/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 – Vast dienstverband

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, Fortis, KBC, 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 – Vast dienstverband

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