
OLIVIER SWYNGEDOUW

Doorniksesteenweg 151/118, 8580 Avelgem

+32 473 85 31 46

oswyngedouw@icloud.com

PROFIEL

- Associatief en lange termijn denkende Crisis- & Interim-Manager en Organisatiecoach met een bijzondere aandacht voor duurzaamheid en de mens an sich binnen de organisatie.
- Eerlijk, loyaal en ongecompliceerd.
- Holistische strateeg en pragmatische generalist, dit over meerdere domeinen heen, zelfs ver buiten ICT.
- Leergierig, en uiterst intuïtief met een sterk analytische geest in staat om pijnpunten, problemen en/of knelpunten snel te identificeren, te isoleren en aan te pakken
- 'Innovatie-booster' dankzij een zeer open en bovenal creatieve geest.

PROFESSIONELE DOELSTELLINGEN

Mijn kennen en kunnen inzetten om de groei van organisaties te bestendigen door de operationele maturiteit van de ICT entiteit op een hoger niveau te helpen tillen. Ik ben op mijn best bij:

- het analyseren, opzetten en verbeteren van ICT-entiteiten om de kernactiviteiten ten volle te ondersteunen. En ik hou ervan om een ICT entiteit te begeleiden bij de transitie van noodzakelijke kostenpost naar een interne strategische business partner.
- het omarmen van 'gevoelige', 'ongebruikelijke' of ontspoorde ICT-initiatieven die niemand binnen de organisatie wil of kan leiden. Dit om het initiatief voor te bereiden en er een meer 'standaard' project van te maken dat beheersbaar is voor een (eigen) projectmanager.
- het tijdelijk vervangen van een ICT-verantwoordelijke (bv. bij zwangerschapsverlof, langdurige ziekte ...) en zo de continuïteit van de ICT dienstverlening te verzekeren. Begeleiden bij selectie van nieuw ICT management.

RELEVANTE PROFESSIONELE ERVARING

GASTPROFESSOR, HOWEST; BRUGGE - FEB '25-HEDEN

Dag-, avond- en afstandsonderwijs Graduaat Systeem- en Netwerkbeheer / Cybersecurity

- Lector IT Service Management;
- Praktijklector simulatielab;
- Stagebegeleiding.

OPRICHTER EN EIGENAAR, IPHÍN; AVELGEM – MAR '25-HEDEN

- Organisatiecoaching;
- Business Analysis;
- (ICT) consultancy;
- Interim & crisis (project) management;
- Workshop design & facilitatie.

MEDE-OPRICHTER EN -EIGENAAR, KENSHÖ; OUDENAARDE – MEI '11-MAR '25

DIENTHOOFT ICT A.I., GEMEENTE DILBEEK - OKT '21 - MAR '22

Korte, deeltijdse interim opdracht bij het lokaal bestuur + OCMW van de gemeente Dilbeek.

- Inventarisatie, consolidatie, rationalisatie en facilitatie van lopende en geplande initiatieven.
- Analyse en optimalisatie van de IT-eigen bedrijfsprocessen.
- Operationeel management van de ICT Dienst (Build & Run). Leidinggevende van een 5-koppig team.

ICT MANAGER A.I., MEMO (ZELE) & OFFITEL (GENK) – JAN '21-MEI '21

- Operationeel beheer van de ICT entiteit (Plan, Build & Run), beheer managed service provider (MSP) en andere service providers (unified communications e.a.) alsook het optimaliseren van de end-user support (invoering Service Management).
- Crisismanagement: terug op spoor zetten van een spaak lopend intern project (multi-channel klantenportaal).
- Functionele en business analyse m.b.t. een multi-channel klantenportaal.

DIRECTEUR ICT A.I., STAD/OCMW HALLE – AUG '18-MRT '20

- Operationeel management van de ICT Dienst (Plan, Build & Run). Leidinggevende van een 8-koppig team.
- Begeleiden van de ICT Dienst naar een meer procesmatig werkende entiteit o.a. invoeren van IT Service Management, het opzetten van een PMO (ook voor niet-ICT initiatieven) en het omarmen van Agile.
- Crisis project management & business analyse voor nieuwe HRM applicatie gebaseerd op Oracle Peoplesoft. Dit project had reeds een achterstand van 2 jaar vooraleer mijn tussenkomst werd gevraagd.
- Project management: implementatie van enterprise service management (meldingenbeheer openbare ruimte).
- Opstellen bestekken, evalueren offertes, onderhandelingen met leveranciers.

FREELANCE PROGRAM MANAGER / ORGANISATIECOACH, MÖBIUS; ST-MARTENS-LATEM – FEB '18-AUG '18

- Opstarten van een programma voor de oprichting van een nieuw kinderbijlagfonds. Coaching van de interne project managers. Opzetten van een PMO.
- Organisatiecoach bij het stadsbestuur en het OCMW van Halle. Begeleiden van de integratie van de beide ICT diensten.

DIRECTOR ICT/PMO A.I., INTRUM; GENT – AUG '16-FEB '17

- Coaching van de organisatie bij het omvormen van reactief taakgerichte naar proactief diensten georiënteerde ICT-entiteit (operations & development).
- Agile coach voor het IT Build team.
- Gebruikersondersteuning omvormen van traditionele helpdesk naar dienstverlenende service desk. Faciliteren van de identificatie van de geleverde IT-diensten en de onderliggende processen.
- Initiëren van een projectorganisatie (PMO) ter ondersteuning van alle business initiatieven (ook niet-ICT). Hiervoor werd samen met projectbeheerders een sterk vereenvoudigde projectmethodologie gebaseerd op Prince 2 ontwikkeld zodat ook onervaren projectmanagers op een voor de organisatie consistente manier hun projecten konden beheren.
- Operationeel beheer van de ICT-entiteit (Run, Build en Plan).
- 9 direct reports.

PRINCIPAL CONSULTANT IT SERVICE EXCELLENCE, DEVOTEAM; DIEGEM/ LUXEMBURG – JAN '14-JUN '15

- Project Manager a.i. bij Post Telecom Luxemburg (jun '15): initiatie van een ServiceNow implementatieproject (opstellen projectplan, schrijven PID...)
- Sr. Functional Analyst bij Post Technologies Luxemburg (okt '14 – mrt '15): functionele analyse van de in ServiceNow te automatiseren ITIL v3 processen.
- Test Manager bij Liberty Global Inc. (mrt '14 – sep '14): coaching van het integratie- en test-team, Dit team telde 2 test leaders en ongeveer 20 test ingenieurs verspreid over Mechelen en Schiphol (NL). De hoofdmissie was het definiëren van een alternatieve aanpak om het test management terug beheersbaar te maken. Dit werd bereikt door toepassing van Agile (SCRUM en Kanban) alsook van een zelf ontwikkelde visuele en tastbare methode voor resource planning.
- ITSM Consultant bij Generali Belgium (mrt '14 – jun '15): coaching van de IT Operations entiteit tijdens de omschakeling naar een meer proces georiënteerde IT-organisatie. Begeleiden van het IT Operations team bij het identificeren van de geleverde diensten en het opstellen van een dienstencatalogus (ITIL Service Catalog).

MANAGER PMO ICT EMEA, DOOSAN; WATERLOO – NOV '10-DEC '12

Initiëren, opzetten en leiden van de PMO (Project Management Office) en het verhogen van de maturiteit van operationele IT-processen. 12 direct reports.

- Implementatie van Project Portfolio, Demand en Change Management, teneinde de IT EMEA organisatie toe te laten vat te krijgen op de lopende IT-projecten binnen de regio. Het management kreeg hierdoor een beter zicht op de algehele IT-organisatie, met een verhoogde appreciatie van de organisatie voor IT EMEA tot gevolg. Dit alles werd opgezet ter voorbereiding van het interdepartementaal aanrekenen van IT-inspanningen. De CFO heeft toen, naar aanleiding van deze succesvolle implementatie, het beheer van de 3,6 miljoen USD aan projectbudget overgedragen van 'finance' naar IT.

- Introductie van IT Service Management in de organisatie en omturnen van de uitbestede helpdesk, werkend in een "catch-and-dispatch"-mode, tot een Service Desk met toegevoegde waarde. Daarbij werd een aanzienlijke verhoging van de interne en externe klanttevredenheid opgetekend, en bij uitbreiding de perceptie over de competentie van IT EMEA.
- Ontwikkelen van Doosan's IT Projectmethodologie gebaseerd op enerzijds Prince2 en anderzijds de reeds geïmplementeerde R&D Project Methodologie (PMBOK). De ontwikkelde projectmethodologie laat toe om zowel de business als IT eenzelfde terminologie te laten gebruiken tijdens de verloop van een project. Hierdoor steeg de appreciatie en begrip van de 'business' voor de IT-inspanningen enorm.
- Selecteren, contracteren en beheren van geprefereerde partners voor tijdelijk en gespecialiseerd IT-personeel, waardoor de kosten voor tijdelijk personeel beter konden worden beheerd en de aanwervingscyclus werd gereduceerd van maanden tot weken.

MANAGING CONSULTANT IT EXCELLENCE, CAPGEMINI; DIEGEM – AUG '05-NOV '10

INTERIM-MANAGEMENT; PROGRAMMA & PROJECT BEHEER

- '05 – '06: Het terug op spoor zetten van een reeds meer dan twee jaar vertraagd project bij NRG/Nashuatec voor Fortis, en dit op vier maanden tijd. Hierbij werd het verlies aan inkomsten teruggedrongen alsook de klanttevredenheid opgetrokken. Daarnaast werd eveneens het opzetten van een PMO geïnitieerd om zo de organisatie voor te bereiden op toekomstige niet-standaard projecten.
- '06: Het beheren van een uiterst strategisch sleutelproject binnen de divisie klantenbeheer bij Banksys (nu Worldline). Het objectief van dit project was de product positionering alsook de productkwaliteit van de nieuwe breedband terminals – zowel bedraad als draadloos – sterk te verbeteren, alsook deze producten versneld op de markt te brengen. Hierbij werd zeer nauw samengewerkt met 'senior sales' en 'segment marketeers'.
- '07: Change Manager bij ING België. Het 'Change Management' proces (ITIL) werd enerzijds sterk vereenvoudigd en anderzijds robuuster opgezet, waardoor de doorlooptijd van gevraagde veranderingen voor web en intranet gebaseerde applicaties werd gehalveerd.

CONSULTANCY

- '10: Optimaliseren van de IT-ondersteuningsprocessen en aanverwante procedures bij Delhaize Group.
- '09 – '10: Coachen van een bedrijf actief in de ontwikkeling van bancaire applicaties tot het behalen van een CMMi2 certificatie.
- '08: Opstellen van de korte, middellange en lange termijn IT-strategie voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- '08: Opstellen van de lange termijn IT Infrastructuur strategie voor een startup actief in het voorzien van accommodatie voor gepensioneerden.
- '09: Ontwikkelen van een Six Sigma Yellow Belt opleiding voor een klant actief in de financiële wereld.
- '09 - '10: Ontwikkelen van Capgemini's A³9 Tool Suite, Capgemini's 'toolbox' voor assessments, inspanningsinschattingen en het creëren van projectplannen voor verbeteringstrajecten.

SOURCING

Selectie en aanwerving van zowel vaste als tijdelijke medewerkers, zowel on- als offshore (India) met een sterke focus op applicatie architecten, ontwikkelaars en functioneel analisten ('06).

BID MANAGEMENT

Succesvol meerdere aanbestedingen opgeleverd, gaande van €100k infrastructuurprojecten (zoals o.a. de Smart Metering prototyping voor Eandis (nu Fluvijs)) tot een €20M outsourcing kadercontract voor ING.

BUSINESS UNIT MANAGER, SOLIDPARTNERS; DIEGEM – FEB '04-JUL '04

De businessunit "Systems Management" terug in lijn brengen met de kernactiviteiten, zijnde Business Intelligence. Dit werd bereikt door o.a. de BU leden bij te scholen richting IT Governance, om zo optimaal hun expertise te vrijwaren evenals in lijn te blijven met SOLIDPartners' kernactiviteiten. P&L-verantwoordelijkheid. Vier direct reports.

TECHNICAL BUSINESS DEVELOPMENT MANAGER, HEWLETT-PACKARD; DIEGEM – SEP '00-DEC '03

- Internationale Business Development rol en Pre-Sales Consultancy functie met een focus op HP's managementsoftware (HP OpenView) en HP's middleware product suite (HP Netaction).
- Opzetten van HP's BeLux middleware divisie.
- Geven van voordrachten en presentaties mbt. infrastructure & management software alsook middleware op conferenties en seminars binnen Europa en de VS.

CONSULTANT, OLIVETTI, BRUSSEL – SEP '98-AUG '00

- Migraties van Novell NetWare naar MS Windows NT
- Implementaties van MS BackOffice

SYSTEM ENGINEER, ECONOCOM; ZAVENTEM – SEP '95-AUG '98

- '95-'96: detachering bij Procter & Gamble als 1ste lijnsupport
- '96: detachering bij Procter & Gamble als 2de lijnsupport
- '96-'97: detachering bij Procter & Gamble voor de definitie van de wereldwijds uit te rollen standaard werkstation configuratie gebaseerd op Windows 95, quality assurance

- '97-'98: detachering bij F. Van Lanschot Bankiers (België) als rechterhand van de IT verantwoordelijke. Standaardisering werkstations, uitrol nieuwe Belgische kantoren.

TALENKENNIS

- Nederlands: moedertaal
- Engels: zeer goed
- Frans: goed
- Duits: noties

TOOLS, METHODOLOGIEËN & FRAMEWORKS

- LEGO® Serious Play® (Advanced Workshop Design & Facilitation)
- Six Sigma (Capgemini - Yellow Belt)
- Agile (SCRUM)
- Kanban
- Service Management (ITIL v2 (gecertificeerd), v3).
- Project Management (Prince 2 & PMBOK).
- Project Portfolio Management (PPM).

OPLEIDING

- Psychodynamic Psychotherapy (gecertificeerde coach VI Gem, '15 - '19)
- Account Management (Syntra, '17)
- Workshop design en facilitatie voor de ontwikkeling van bedrijven en organisaties, gebruik makend van de LEGO® Serious Play® Methodologie (advanced, gecertificeerd, '14)
- Workshop design en facilitatie voor teams, mensen en relaties, gebruik makend van de LEGO® Serious Play® Methodologie (foundations, gecertificeerd, '14)
- Architecture the Capgemini Way ('08)
- Engagement management (Capgemini, '07)
- Customer Centric Selling® - CustomerCentric Systems, LLC. ('03)
- Ontelbaar aantal vak-, technologie- en productopleidingen ('95 - heden)
- Gegradueerde v/h Economisch Hoger Onderwijs - Afdeling Informatica ('95)

VARIA

- In private capaciteit binnenhuisontwerper en (semi) ambachtelijk meubelmaker sinds '03, samenwerking sinds '17 met Atelier Bru-No (Mariakerke).
 - ❖ Interieur- en meubelontwerp, -creatie en (semi) ambachtelijke realisatie op maat
 - ❖ Ontwikkeling van klassieke/landelijke lambrisering "prêt-à-placer".
 - ❖ Restauratie en 'upcycling' van antiek meubilair en interieurelementen.
- Voormalig Reserveofficier, Belgisch Ministerie van Defensie (08/'92-12/'15)
Pelotonscommandant anti-tank bij Bataljon Bevrijding/5de Linie te Leopoldsburg.
Graad: Eerste Luitenant. 4 direct en 36 indirect reports.
- Voormalig lid ('89-'00) en past-president ('94-'96) van Leo Club Menen.