

## Gepassioneerd IT Manager die oplossingen bouwt

---

Empathisch, commercieel, ervaren, ambitieus, ambassadeur, teamplayer

Als ICT Services Manager heb ik een gedegen ervaring in alle facetten van een ICT omgeving gaande van ontwerp tot operationeel beheer. Ik voel mij uitstekend thuis in middelgrote, heterogene omgevingen.

Ik heb commerciële affiniteit en zie een meerwaarde in de optimale afstemming van bedrijfsvoering en realistische ICT vernieuwingen. Mijn jarenlange ervaring en constante bijscholing laten toe om snel vernieuwende en praktische toepassingen te onderscheiden van hypes.

De ruim 15 jaar ervaring in internationale support voor een diversiteit aan klanten, helpt mij constant om een operationele omgeving maximaal en optimaal draaiende te houden.

Ik ben communicatief vaardig, heb ervaring met leiding geven en werk graag in projecten. Ik hou van een doelgerichte, pragmatische aanpak binnen een organisatie.

Uitspraken die ik regelmatig aanhaal binnen mijn team: “Doe wat je zegt. Zeg wat je doet” en “Zoek oplossingen, geen problemen”.

Ik bezit de capaciteit om de focus te houden op de objectieven en zo gedegen oplossingen te bekomen. Ik profiteer van mijn helicopter-overzicht en communicatieve vaardigheden om creatieve oplossingen te vinden samen met mijn team.

## Competenties & Kennis

---

- Team management
- Decisionmaker
- Planner & Organisator
- Coach & Motivator
- ICT Infrastructuur & Netwerk Architectuur (16 jaar ervaring)
- Datacenter ontwerp, Informatie Lifecycle Management (10 jaar ervaring)
- Business Continuity, Disaster Recovery (10 jaar ervaring)
- Monitoring & Automatisering (20 jaar ervaring)

## Markt- & Branche-Ervaring

---

- Retail, Distribution & Logistics
- Telecom
- Media

## Talen

---

Taal	Kennis niveau
Nederlands	Moedertaal
Frans	Goed
Engels	Uitstekend
Duits	Noties

## Functies / Rollen

---

Functie / Rol	Ervaring
ICT Services Manager	16 jaar
ICT Operational Manager	20 jaar
Project Manager	20 jaar
Project Leader	20 jaar
Support Engineer	16 jaar

## Diploma's / Opleiding

---

- Bedrijfskundig Ingenieur (Bir) aan de Vlerick School voor Management te Gent. Geslaagd in 1998.
- Industrieel Ingenieur (Ing.) in de Elektronica aan de KIHO (Katholieke Industriële Hogeschool van Oost-Vlaanderen) te Gent. Geslaagd met onderscheiding in 1981.
- Middelbaar onderwijs, richting Latijn-Wiskunde, in het St-Aloysiuscollege te Ninove. Geslaagd met onderscheiding in 1976

### Management bijscholing

- ICT Management aan de Vlerick School voor Management te Gent ; 2010 (10 sessies rond aspecten van ICT Management).

### Technische cursussen

- 2007 Microsoft Sharepoint Administration
- 2003 Microsoft Visual Basic.NET
- 2000 Oracle 8i PL/SQL, Oracle 8i Administration, Oracle 8i Backup and Recovery
- 1998 Microsoft SQL Server 6.5 Administration, Microsoft SQL Server 6.5 Implementation
- 1997 Microsoft Exchange Implementation & Administration, Windows NT
- 1996 Leiding geven
- 1995 Inleiding Programmeren in Visual C++, Programming in Microsoft Visual Basic, Advanced Programming in Microsoft Visual Basic, Novell Netware 4.1 Administration, Novell Netware 4.1 Advanced Administration
- 1993 Object Oriented Programmeren met C++
- 1992 Introduction to UNIX, Script language in UNIX

### Niet-Technische opleidingen

- EHBO (refresh in 2010, 2013, 2014, 2016, 2018)
- Eerst interventie bij bedrijfsbrand (2005, 2008)

## Berucht en beroemd?

---

- Marco Bertoen (Manager Service Delivery & End User Services – Sanoma Corporate) – 12 April 2019  
*"Ik heb Marc leren kennen als een all-round IT manager en technisch expert die op een zeer professionele en toegewijde manier zijn rol binnen Sanoma heeft uitgevoerd. Nogmaals dank voor al jou inzet Marc!"*
- Sandra De Preter (CEO-Ad Interim – Sanoma Magazines Belgium) - 27 November 2006  
*"Marc, De resultaten van het werk mbt information security werden vorige week op de management board in Amsterdam gepresenteerd. België haalde de hoogste score met 2.9. Je inzet en low cost aanpak werden er ook vermeld ("geroemd"!)." Proficiat dus.... En op naar de 3."*
- Eric IOOSS (ex-ICT Manager - Dolphin Telecom France and Belgium) - 24 August 2001  
*"I will leave Dolphin at the end of August. I got the opportunity to take a new job. Thanks for your co-operation in the work we did together. Special thanks for Marc who impressed me in his ability to do everything in IT!"*
- 'Employee of The Year' (Dolphin Telecom Belgium in 2001)

## Persoonlijke informatie

---

Adres: Middenstraat 111, 9506 Zandbergen (Geraardsbergen)  
Telefoon: +32 476 52 35 45  
Email: marc@engrie.be  
Website: <http://marc.engrie.be>  
Familie: gehuwd met Andries Marleen, bediende  
2 kinderen, 3 kleinkinderen  
Geboortedatum: 15 september 1958  
Hobby's: Computers & Programmeren  
Knutselen met Electronica  
Do-It-Yourself  
Ex-Judoka (25 jaar - zwarte gordel)



Veelvuldig gereisd in Europa, de Verenigde Staten, Azië, Zuid-Amerika en Australië

**NB:** als je mij in dienst neemt, krijg je als werkgever RSZ-vermindering. Zie <https://www.werk.be/online-diensten/doelgroepverminderingen/ouderen/niet-werkende-werkzoekende>

## Carrière Overzicht

---

### **Apr 2002 – Dec 2018**      **ICT Operational & Services Manager bij Sanoma Media Belgium**

Verantwoordelijk voor de design, de uitbouw en operationele support van de totale IT infrastructuur bestaande uit netwerk, Windows & MacIntosh servers en werkstations, SUN Solaris servers en NetApp storage.

Manager van een groep van 1 interne persoon en een 10-tal consultants en van een budget van € 3.5 M.

Verder maak ik deel uit van een internationale projectgroep voor de design, aankoop en uitrol van een Europees WAN. Het operationeel center is in België en staat onder mijn leiding.

Van mei 2012 tot januari 2014 cumuleerde ik op mijn functie als ICT Services Manager in de belgische business unit ook nog de functie van **ICT Services Manager** voor de diensten netwerk en unified communications op **Sanoma Corporate** niveau.

Sinds maart 2016 heb ik opnieuw een internationale rol opgenomen als **Operations Manager Office 365** en als toemaatje was ik sinds juli 2016 nu ook nog Service Manager bij Van In (IBU van Sanoma Learning)

### **Nov 1999 – Okt 2001**      **ICT Services Manager bij Dolphin Telecom**

Verantwoordelijk voor de design, de uitbouw en de operationele support van de totale IT infrastructuur bestaande uit het netwerk, Windows servers en werkstations alsook van een paar HP en SUN Solaris machines, inclusief PABX.

Als manager van 4 mensen en samen met enkele consultants, hebben we de gehele Belgische ICT infrastructuur, gebaseerd op een IP backbone, opgebouwd in minder dan 12 maanden. ICT infrastructuur budget was € 1.5M Opex en € 2.5M Capex.

### **Jan 1994 – Aug 1999**      **International System Manager bij Telxon Corporation International.**

Onder mijn verantwoordelijkheid werkten 2 mensen die alle technische vragen, hardware en software, i.v.m. het verkochte materiaal afhandelden (2de - 3de lijns support)

In samenwerking met het moederbedrijf in de VS heb ik het ontwerp en installatie gerealiseerd van een wereldwijd Exchange 5 email netwerk en werd het telecommunicatienetwerk van standaard telefoonlijnen naar frame relay omgeschakeld.

Ik ontwikkelde een intranet en was de 'driving force' voor verdeling van technische informatie, in HTML formaat op CD, naar de distributeurs.

Vanaf september 1997 was ik ook verantwoordelijk voor de internationale integratieprojecten tussen SAP en Telxon materiaal via een RF-netwerk. De toepassingen werden ontwikkeld met behulp van een pakket, ontwikkeld in samenwerking met SAP Australië (Melbourne) en Telxon Australië. Deze toepassingen situeerden zich vooral in de logistic. (Referentie: Siemens Automotive Toulouse)

Onder mijn leiding werd de volledige locale IT infrastructuur Y2K-compliant en Euro-ready.

Verder was ik verantwoordelijk voor de aankoop en het beheer van de locale IT infrastructuur.

### **Jan 1988 - Dec 1993**      **Support Engineer bij Telxon Corporation International.**

Ik stond in voor de technische ondersteuning, hardware en software, van draagbare data-terminals en data-receivers van het wereldwijde netwerk van distributeurs (2de - 3de lijns support).

Ik reorganiseerde de resources aan informatie en maakte ze beter toegankelijk voor zowel interne als externe medewerkers. Ook het opstellen van een knowledge base en een betere informatie uitwisseling met de distributeurs was hierin verwerkt.

Verder installeerde ik in de filialen (met name: UK, Frankrijk, Italië, Duitsland, Singapore en Australië) een X.25 link met het in de VS gelegen moederbedrijf om toe te laten de "order processing" rechtstreeks af te handelen op het IBM main-frame.

Naast het ontwerp, implementatie en beheer van een Novell NetWare 4.11 LAN, heb ik gezorgd voor het ontwerp en implementatie van een email netwerk gebaseerd op MS Mail voor het internationale gedeelte van Telxon (UK, Frankrijk, Italië, Duitsland, Spanje, Singapore en Australië)

Ik was verantwoordelijk voor aankoop en beheer van de locale IT infrastructuur en gaf regelmatig cursussen i.v.m. gebruik en programmatie van Telxon materiaal.

### **Sep 1987 - Dec 1987**      **Support Engineer bij Victor te Brussel.**

Gedurende de korte periode bij deze PC-dealer/assembleerder, was ik verantwoordelijk voor de dienst-na-verkoop en voor de ondersteuning van de verkoop.

**Aug 1984 - Sep 1987      Technical Support Engineer bij MSI Data International te Brussel.**

Ik deed de technische ondersteuning voor draagbare data-terminals en data-receivers van de Europese verdelers. Ik was ook verantwoordelijk voor IBM PC Service en het informatiseren van de field service operaties in Europa.

**Mar 1983 Jul 1984      Field Service Engineer bij MSI Data Belgium te Brussel.**

Ik zorgde voor de dienst-na-verkoop van draagbare data-terminals en data-receivers in de Benelux.

**Jul 1981 - Feb 1983      Technicien-Specialist bij de RTT - Controle van het Spectrum (NCS) te Liedekerke.**

Binnen een regulerend orgaan deed ik samen met een 10-tal collega's aan opsporing en verbalisatie van overtreders op de telecommunicatiewetten. Ook voerden we metingen uit op materiaal dat ter goedkeuring werd voorgelegd.

## **Infrastructuur en management gerelateerde projecten**

---

### **Carve-out van Sanoma Media Belgium magazines naar Roularta**

In januari 2018 verkocht Sanoma Media Belgium zijn resterende vrouwenbladen aan de Roularta Group. Daar ik intensief meegewerkt had aan de voorbereidende vergaderingen, was ik verantwoordelijk voor de carve-out van deze magazines uit onze IT omgeving en dit voor allerhande items zoals data, mail, telefonie, contracten, etc. Het vergde een goede en nauwe samenwerking met de IT afdeling van Roularta natuurlijk. Het geheel werd met grote tevredenheid van alle partijen binnen de afgesproken tijd opgeleverd.

### **Intake en consolidatie van acquisitie De Boeck**

In juni 2016 kocht Van In de uitgeverij De Boeck. Om schaalvoordelen te komen werd de gehele IT omgeving zowel op hardware als software level geïntegreerd in de bestaande Van In IT omgeving. Ik was projectleider voor het deel hardware en standaard office applicaties alsook voor de afbouw en opruiming, zowel fysiek als administratief, van contracten, procedures, licenties, etc. van de De Boeck IT omgevingen in Louvain-La-Neuve en Berchem. Het geheel werd succesvol afgerond in juni 2017.

### **Verhuis van de complete IT infrastructuur naar 2 nieuwe locaties**

Omdat Sanoma besliste om de vestigingen Diegem en Berchem te consolideren in Mechelen, moesten we ook de volledige interne IT infrastructuur in deze gebouwen verhuizen naar Mechelen en Kontich. Het ontwerp, opvolging en oplevering van het netwerk en de IT infrastructuur in het nieuwe gebouw alsook de verhuis zelf werd een project prioriteit 1 in 2012 & 2013. 'The final touchdown' was de werkelijke verhuis in een verlengd weekend van 4 dagen. Alles werd opgeleverd binnen de afgesproken tijd, budget en zonder onaangekondigde onderbrekingen en tot grote tevredenheid van de directie en de gebruikers.

Verder was ik één van de kernleden van het project team rond de algemene verhuis onder de code naam 'OurSpace'.

### **Informatica ondersteuning voor de NWOW (New Way Of Working = Work anywhere anytime)**

Samen met de verhuis werd ook NWOW geïntroduceerd. Omdat dit nogal wat ICT vereisten heeft, was ik ook in dit project een actief kernlid. Ook hier leverde ik alle gevraagde diensten binnen de afgesproken tijd en budget.

Tot op heden genieten onze gebruikers nog steeds ten volle van deze nieuwe faciliteiten.

### **Introductie en uitrol van servervirtualisatie**

Optimaliseren van huidige hardware infrastructuur. De groei van applicaties, automatisering en omgevingen (development, test, acceptatie en productie) vraagt een soepelere en snellere inzet van hardware. Virtualisatie van servers is één van de tools die hiertoe kunnen bijdragen. Mijn rol was hier projectleider en architect. Na een test en pilootperiode van 3 maanden, werden virtuele servers een deel van de operationele IT omgeving.

### **Vernieuwing en consolidatie van backup systemen**

De veelheid aan systemen (Unix, Windows en Mac) had geleid tot een veelheid aan backup-systemen waardoor beheersbaarheid een pijnpunt werd. Nieuwe systemen zoals 'Backup to Disk to Tape' hadden een financiële en technische rijpheid bereikt. Er werd overgegaan naar één overkoepelende systeem dat zowel aan alle business als technische eisen voldeed. Ik trad op als projectleider.

### **Uitwerken van Disaster Recovery plan**

Op basis van de vernieuwde infrastructuur was het mogelijk om aan de business een kostenefficiënt disaster recovery plan voor te leggen. De uitwerking van het draaiboek vergde wel wat tijd maar de eerste 'wet runs' waren een succes waardoor de volledige organisatie voor de volle 100% achter het plan ging staan. Naast projectleider was ik ook technisch adviseur voor IT.

### **Verhuis van Sanoma Magazines Belgium**

450 mensen, een volledig datacenter en alle bijhorende interne en externe connecties verhuizen naar een nieuw gebouw zonder dat er mocht getornd worden aan de productie deadlines van de magazines. 6 maanden voorbereiding, 14 hectische dagen maar een enorme voldoening na het geslaagde project. Niet alleen als projectleider maar ook door volop meehelpen, het zijn van decision-maker voor ad-hoc problemen alsook voor de technische en morele ondersteuning voor de medewerkers

**Design van nieuw netwerk en datacenter voor Sanoma Magazines Belgium**

De beslissing om naar een nieuw gebouw te verhuizen, liet toe om het netwerk up te graden naar een up-to-date, performant en toekomstgericht netwerk. Idem dito voor het datacenter. Beide projecten werden voltooid samen met de verhuis. Sanoma Magazines Belgium draagt nu nog de vruchten van deze investeringen. De design van beide heeft bewezen de constante veranderingen binnen SMB vlot te kunnen opvangen met een minimum aan herconfiguraties en/of aanpassingen. Hier profileerde ik mij vooral als architect naast projectleider en commercieel onderhandelaar.

**Reorganisatie, optimalisatie en performanter maken van IT infrastructuur**

Het was mijn eerste project binnen SMB om de wildgroei aan servers en systemen maar ook de stroom aan informatieklachten onder controle te krijgen en op te lossen. Door standaardisatie, policies en vereenvoudiging kon het tij gekeerd worden en binnen de 18 maanden werd de negatieve teneur omgebogen naar een positieve en dit zonder budgetverhoging. Ik was zowel projectleider als architect in dit verhaal.

**Appendix: lijst van behaalde certificaten & diploma's**

---

- 1970 Diploma Lager onderwijs
- 1973 Diploma Lager Secundair onderwijs
- 1976 Diploma Hoger Secundair onderwijs
- 1976 Diploma Toegang Burgerlijk Ingenieur
- 1979 Kandidaat Industrieel Ingenieur
- 1981 Industrieel Ingenieur
- 1984 Certificaat Personal computer
- 1986 Certificaat Datacommunicatie
- 1990 Certificaat Bedrijfsmanagement
- 1991 Certificaat Internetworking
- 1993 Certificaat Object Oriented C++
- 1993 Certificaat SNMP
- 1994 Certificaat Wireless Datacommunication
- 1995 Certificaat Novell Advanced Administration
- 1995 Certificaat Windows 95 Migration
- 1996 Certificaat Effectief Leiding Geven
- 1996 Certificaat Visual C++
- 1997 Certificaat Exchange
- 1997 Certificaat Firewalls
- 1997 Certificaat Windows NT
- 1997 Certificaat WWW on Unix
- 1998 Certificaat Bedrijfskundig Ingenieur
- 1998 Certificaat MS SQL Administration
- 1998 Certificaat MS SQL Implementation
- 1998 Diploma Judo 1ste Dan
- 1999 Certificaat Access 97 Advanced
- 1999 Certificaat Access 97 Power User
- 1999 Certificaat IP and NetBIOS Name Resolution
- 1999 Certificaat Word 97 Advanced
- 1999 Certificaat Word 97 Power User
- 2000 Certificaat Oracle 8i Administration
- 2000 Certificaat Oracle 8i Backup and Recovery
- 2000 Certificaat Oracle Develop PL-SQL
- 2004 Certificaat Visual Basic.Net
- 2014 Certificaat IPV6
- 2018 Autocad 2019