

Serge Morabito

2012-08-01

CURRICULUM VITAE



Geboortedatum & -plaats 1976-06-03 in Bree

Nationaliteit Belg
Moedertaal Nederlands

Rijbewijs B

Adres Persilstraat 51G/103, B-3020 Herent
Mobiel nummer +32(476)88.22.97
E-mail serge@morsipulami.be

Burgerlijke stand Ongehuwd, zonder kinderen

Download laatste versie http://www.morsipulami.be/cv_serge_morabito.nld.pdf

O P L E I D I N G

KATHOLIEKE HOGESCHOOL LIMBURG

1997 - 2000

Bachelor – Leerkracht Wetenschappen
Regentaat Wetenschappen, Leerkracht Secundair Onderwijs Groep 1

THESIS:

‘DE SIMPSONS ALS SPIEGEL VAN ONZE MAATSCHAPPIJ’, een didactische hulp voor geëngageerde leerkrachten.

LEERTRAJECT

1994-1997	Scheikunde (Bachelor, niet afgemaakt)	<i>Limburgs Universitair Centrum Diepenbeek</i>
1988-1994	Middelbaar onderwijs	<i>Don Bosco-College Hechtel</i>
1982-1988	Kleuteronderwijs	<i>Gemeentelijke Basisschool Neeroeteren</i>

T A L E N

	Spreken	Schrijven	Begrijpen
Nederlands	+++++	+++++	+++++
Engels	++++	++++	++++
Frans	++	+++	+++

ERVARING

Service manager / Infrastructure manager | CIP vzw (nieuwe structuur)

2012 - heden

- **Service manager**
 - Coachen en evalueren service desk team van 6 medewerkers voor 300 gebruikers
 - Contacten met externe leveranciers en klanten
 - Licentienmanagement
 - Uitwerken, beheren en verbeteren van de eigen implementatie van geselecteerde ITIL processen, met inbegrip van de service desk tool:
 - Service Strategy
 - ✓ Service portfolio management
 - Service Design
 - ✓ Service catalog management
 - ✓ Service level management
 - ✓ Information security management
 - ✓ Supplier management
 - Service Transition
 - ✓ Change management
 - ✓ Service asset & configuration management
 - ✓ Release & deployment management
 - ✓ Knowledge management
 - Service Operation
 - ✓ Incident management
 - ✓ Problem management
 - ✓ Request fulfillment
 - ✓ Access management
 - Continual Service improvement
 - Spreker, geven van opleidingen (aan eindgebruikers, in projecten ook aan externen)
- **Infrastructure manager**
 - Aansturen van het projectteam
 - Coachen van teamleden, delegeren en opvolgen van taken
 - Beheren van interne en indien nodig ook externe resources
 - Project management
 - Operationele planningen (OP/OP+1/MJP), contacten met klanten en leveranciers
 - Financiële inschattingen & rapportering
 - Speciale projecten
 - Verhuis van verschillende organisaties naar nieuw gebouw
 - Fusie van 2 organisaties

Service Desk Manager / Projectleider | CIP vzw

2007 - 2012

- **Service manager**
 - Beheer van de eigen implementatie van ITIL processen:
 - Incidenten (procedures), Problemen, Wijzigingen (CAB, andere wijzigingsprocessen) & Configuratie
 - Financieel beheer
 - Selectie, keuze, configureren en beheren van de Service Desk tool
 - (Regelmatige) team meetings om het team te evalueren, remediëren, stimuleren en coachen
 - Evalueren van de medewerkers ahv functioneringsgesprekken, en mbv competentienmanagement
 - Kwaliteitscontrole door het bewaken van de standaarden, opvolging van de Service Desk activiteiten (incidenten, bestellingen, contacten, ...)
 - Communicatie tussen klanten en Service Desk
 - Contacten met externe leveranciers onderhouden, nieuwe en bestaande
 - Hardware en software beheer, Licentiebeheer
 - Creëren van een Business Service Catalogoog (begeleid door externen)
 - Spreker, trainer voor specifieke interne opleidingen (voor klanten, in projecten voor externen)
- **Infrastructure manager**
 - Projectbeheer voor infrastructuurprojecten door het Systeem- en Netwerkteam
 - Planning van infrastructuurprojecten, kostenberekening, taakverdeling (ook externen), rapportering
 - Vergaderingen organiseren en opvolgen
 - Opvolging van alle infrastructuurprojecten
 - Coachen van en taakverdeling binnen het Projectteam

ICT Support Manager | CIP vzw

2003 - 2007

- Helpdesk Supervisor (Incidenten- en Probleembeheer, ...)
- Projectbeheer voor projecten door het Systeem- en Netwerkteam
- Systeem- en Netwerkbeheerder

Systeem- en Netwerkbeheerder | CIP vzw

2002 - 2003

- Implementeren, onderhouden en ondersteunen van onze systemen en netwerkinfrastructuur
- Contacten met leveranciers, externe consultants, ...

PC Support | CIP vzw

2000 - 2002

- Installeren, onderhouden en ondersteunen van onze infrastructuur
- Contacten met leveranciers

CERTIFICATIES

ITIL v3 | Global Knowledge

Juni 2012

- **ITIL Foundation**
 - Deze cursus geeft je een algemene achtergrond van de sleutelementen, concepten en terminologieën, die gebruikt worden in de vernieuwde ITIL bibliotheken, de verbanden tussen de verschillende fasen, hun processen en hun bijdrage aan hoe je best je service management kan organiseren.

KENNISGEBIEDEN

INFRASTRUCTURE MANAGER

- Microsoft product range
- SBC
- Financial software
- Back-up & Restore
- Security
- Storage
- Central printing, application printing
- Networking componenten
- Antivirus, antispyware, antimalware
- 3270 emulatie
- Telefonie, contact center, Unified Communications
- Virtualisatie

SERVICE MANAGER

- ITIL v3 Foundation (toegepaste kennis in diverse bibliotheken)
- Service Desk tools: TOPdesk & Track-it
- Project Management: Prince 2 (noties)

SOCIALE UITDAGINGEN

- In mijn jeugd was ik lid van *Chiro Neeroeteren*.
- Later, op de universiteit, begon ik als lid, en eindigde ik als *scriptor* in het *presidium* van DIP's (faculteit biologie-scheikunde).
- Toen ik serieus genoeg probeerde te worden om les te gaan geven, was ik eerst gewoon lid van onze studentenraad, om vervolgens voorzitter te worden van een vernieuwde raad, met zelf uitgewerkte reglementen en reglementen.
- Gedurende verschillende jaren was ik vrijwilliger bij IPAC SOA & AIDS vzw, later SENSOA in Antwerpen, en hielp hen in hun voortdurende missie om onze jongeren te waarschuwen voor de gevaren van onveilige seks in onze anders zo opwindende wereld.
- Ik hou van goed gezelschap, een drankje, of meer, boeiende conversaties, maar soms heb ik ook graag wat tijd voor mezelf, weg van de drukte.
- Ik help graag met events te organiseren, creatieve dingen te doen, vooral met woorden dan, en naar huis gaan doe ik meestal pas nadat ik 'afsluit'.
- Online ben ik een actieve gebruiker van verschillende sociale media, met voldoende besef van hun impact in mijn achterhoofd.
- In mijn dagelijkse bezigheden is het sociale aspect ook erg belangrijk.
Mijn team moet het gevoel hebben dat ze op elk moment op mijn deur kunnen kloppen, niet enkel voor werk gerelateerde dingen, maar ook voor dingen die hen bezig houden, of om eens stoom af te blazen.

EXTRA INFO

STERKTES

Kritisch, rechthoek, **hevig**, en tegelijk erg nieuws- en leergierig als het op nieuwe dingen aankomt, en volhardend als ik een moeilijk probleem moet oplossen. Ik doe wat nodig is, en zelfs meer als dat nodig blijkt.

Altijd met een **open vizier** wil ik mijn leven verrijken.

Niet ten koste van mijn eigen normen en waarden, maar steeds bereid mijn horizon te verbreden, professioneel of daarbuiten.

Mijn bureau is niet altijd zo opgeruimd als het zou kunnen zijn, maar wat ik aflever, is dat zeker.

Niet enkel wat ik aflever, houdt mij bezig, maar ook in welke **vorm**.

Inhoud is essentieel, maar zonder functioneel en afgewerkt kader, weegt het mij te licht.

Ik probeer mijn niveau hoog te houden, omdat ik geloof dat je voortdurend jezelf, maar ook wat je aflevert, moet blijven proberen **verbeteren**, en deze toets moeten ook mijn collega's doorstaan. Ter plaatse blijven trappelen is stilstaan.

Stress werkt eerder positief, zolang het niet overdreven lang duurt, of de druk te hoog is.

In moeilijke situaties hou ik het hoofd koel, en zorg er zo voor dat mijn collega's in de nodige (relatieve) rust hun ding kunnen doen.

Je weet meteen wat je aan mij hebt, en wat mij niet ligt, ik ben een **open boek**.

Jammer genoeg ben ik dus geen goede pokerspeler, maar communicatie moet helder en eenduidig zijn.

Mijn ongelijk kan ik zonder morren **toegeven**, als je mij overtuigd hebt.

Mijn oog voor de kleine dingen slaapt nooit, ik ben nogal snel in het **inschatten** van mensen, of situaties.

Best praktisch, vooral als je met heel wat verschillende mensen werkt, ook al vergis ik mij, net als iedereen, wel eens.

Boeiend ook, omdat lang niet iedereen even open is in het uitdrukken van zijn eigen mening op de juiste momenten.

Leren stopt nooit voor mij, en dat verwacht ik ook van mijn medewerkers.

Een goede veertien jaar geleden studeerde ik af als leerkracht, en zo af en toe kriebelt het dan ook nog wel eens.

Eenmaal per jaar deed ik een 'optreden' bij Syntra, maar ook professioneel ben ik al lesgever geweest, schrijver van handleidingen, ...

IT vertalen naar 'Business' is een uitdaging, het lijkt al te dikwijls alsof ze beide moedwillig een andere taal spreken.

Niet gemakkelijk, maar het is een dankbare opdracht om je op elkaar af te stemmen.

ZWAKHEDEN

Het feit dat ik niet altijd even snel overtuigd ben, is soms ook een teer punt: ik kan best een '*testa dura*' zijn. Koppig, maar niet onredelijk.

Ook ben ik niet goed in het '*doen alsof*', ook al vind ik dat eerder een positieve kwaliteit. Als dingen niet gaan zoals ik verwacht had, of ik zit met iets, dan lees je dat van mijn gezicht af.

Soms kan ik erg *ongeduldig* zijn, zeker als ik onder de nodige druk sta.

Ik verwacht de nodige *toewijding*, niet enkel onder IT-collega's, maar op *alle* niveaus, en durf wel eens nerveus te worden als ik merk dat mensen zelfs geen moeite willen doen om mee te denken of werken.

HOBBY'S, ...

Mijn werk, ICT, is voornamelijk mijn passie.

Buiten mijn werk doe ik graag iets met vrienden (iets drinken, uitstap, opnames van tv show, ...) en (minder) achter mijn pc. Niet alleen om allerlei boeiende dingen te vinden op het internet, of een spelletje te spelen, maar ik ben ook een aantal jaren webmaster van een aantal websites geweest, dankzij Joomla, B2Evolution, eGroupware en anderen.

Zonder mensen rondom mij leef ik niet; ik heb het sociaal contact nodig, maar ook genoeg persoonlijke ruimte om mijn ding te doen.

In gezelschap neem ik nogal eens het voortouw, ook al is dat meestal niet met voorbedachten rade.

Vliegtuigen en treinen, daar geniet ik van, net als reizen en schrijven, ook al probeer ik de wereld van mijn 'sterk ontwikkeld gevoel voor humor' (!) af te schermen.

Astronomie en wetenschappen doen mij de wereld rondom mij even vergeten, maar tijd is hier meestal een spelbreker. Gastronomie, muziek, cultuur, het leven is gewoon veel te kort.

Ook al heb ik het niet begrepen op horoscopen, toch ben ik een bovengemiddelde tweeling.

Ik heb veel interesses, maar als ik mezelf niet voldoende kan overtuigen van het nut, taant de interesse razendsnel.

Mijn Latijnse opleiding heeft mijn liefde voor het geschreven woord gewekt, en ik schrijf dan ook graag wel eens een stukje.

VERWACHTINGEN

Mijn professionele leven overschrijdt binnenkort de eerste veertien jaar 'ervaring', en het is best fascinerend geweest tot nu toe, in de zin dat het voor mij nu wel heel duidelijk is waar mijn passies vooral liggen: mensen coachen, en tegelijkertijd ervoor zorgen om de nodige producten ingebed in de nodige kwaliteit af te leveren, waarbij ITIL mij de nodige ruggengraat kan geven, in het Service management.

Ik wil niet zomaar dingen uitvoeren, maar ik wil mijzelf uitdagen, ontwikkelen en mijn creativiteit loslaten op mijn job, waardoor ik ook wel een zekere mate van vrijheid nodig heb.

Tot nu toe is mijn werkveld steeds beperkt geweest tot Brussel, en een paar satellietjes, maar sterk gelocaliseerd. Het buitenland is voor mij nog onontgonnen gebied, terwijl het mij zeker aantrekt.

