

Personalprofil

Hanno Ebsen (*1973)

Senior Consultant

E-Mail: hanno.ebsen@arcondis.com

Mobile: +41 79 706 98 08

Büro: +41 61 717 82 00



AUSBILDUNG

- 2001 Diplom in Psychologie, Albert Ludwig Universität Freiburg
- 1993 Abitur, Theodor Storm Gymnasium

BERUFLICHE WEITERBILDUNG

- 2009 ✓ Manager`s Certificate in IT Service Management
- 2008 ✓ Cobit Foundation Zertifikat
- 2007 ✓ Ausbildung zum IT Service Manager Zertifikat
- 2007 ✓ IT Service Management Foundation Zertifikat V3
- 2004 ✓ Ausbildung Emotionale Kompetenz
- 2003 ✓ Trainer- und Moderatorenausbildung
- 2001 ✓ IT Service Management Foundation Zertifikat V2
- 1998 ✓ Personalauswahlverfahren Jobfidence

BESONDERE TÄTIGKEITEN

- 2006 ✓ Gewinn des Internationalen Deutschen Trainingspreis in Silber für das beste offene Training (Thema IT Service Management)
- seit 2003 ✓ 1. Vorsitzender des Freiburger Vereins für Arbeits- und Organisationspsychologie
- 1998 – 2002 ✓ Dozent für Arbeitsmethodik und Softskills an div. Berufsakademien
- Seit 2001 ✓ Berater am Kinder- und Jugend Hilfetelefon (Kinderschutzbund)

SPRACHEN

- ✓ Deutsch (Muttersprache)
- ✓ Englisch (mündlich und schriftlich sehr gut, BEC Vantage Grade A)

WICHTIGSTE KENNTNISSE

- ✓ IT- Service Management (Analyse, Gestaltung, Implementierung, Training, KVP)
- ✓ IT-Strategie-Entwicklung und Performance Measurement
- ✓ IT-Qualitäts- und Compliance-Management
- ✓ Konzeption und Durchführung von Managementtrainings und Workshops

RELEVANTE BERUFLICHE ERFAHRUNGEN

- | | |
|---|---|
| Programm- und Projekt-Management | ✓ Programm- und Projektleitung bei der Einführung von IT Service Management Prozessen, Softwaremigrationen, Systemaufbau, Implementation der kontinuierlichen Verbesserung |
| Prozess-Management & Organisations-Entwicklung | ✓ Konzeption für optimierte und standardisierte Prozesse und IT Sourcing sowie Projektmitarbeit (Analyse und Konzeption) bei der Reorganisation von IT-Abteilungen
✓ Gestaltung und Durchführung von Schulungen und Workshops (z.B. Projektmanagement, IT Service Management Selbstmanagement) |
| Performance Measurement | ✓ Konzeption und Aufbau Management Cockpit
✓ Berater und Projektleiter im IT Produktmanagement
✓ Konzeption und Erstellung Jahresberichten |

METHODEN UND WERKZEUGE

- | | |
|---|---|
| Projekt-Management | ✓ Projektmanagement: Guidelines: Knowledge Books nach PMI und PRINCE2, Projektportfoliomanagement
✓ Netzplantechnik, Aufwandsschätzverfahren
✓ Vorgehensmodelle: V-Modell (CSV) |
| Prozess-Management & Organisations-Entwicklung | ✓ CobiT, ITIL, IPW, CMM, Rollenkonzepte
✓ Service-Katalog, Service-Report, SLR, SLA, OLA, UC
✓ Analyse- und Kreativitätstechniken: Brainstorming, Mind Maps... |
| Performance Measurement | ✓ IT-Strategie: Erfolgsfaktorenanalyse, Portfoliotechnik, SWOT
✓ IT-Controlling: BSC, Kennzahlen/KPIs, Benchmarking, TCO, Leistungsverrechnung |

BRANCHEN

- ✓ Pharma, Finanzen, Lehre, Handel, Energie, Transport, Logistik

PROJEKTERFAHRUNG

Themenbereich	IT Service Management Optimization	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 - voraus. 5 /2009	Aufbau und Umsetzung des Prozesses Knowledge Management im Bereich IT-Support bei einem internationalen Chemiekonzern. Requirementsanalyse, Toolauswahl, SOPs und Rollendefinition, Rollout
Service	IT Service Management	
Meine Funktion	Projektleiter	

Themenbereich	Service Design	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /7 – 2009 /2	Design eines neuen Services „Thin Client“ inklusive aller relevanten operativen Service Management Prozesse für ein globales Pharmaunternehmen mit 60000 Mitarbeitern Erstellung von Requirements, SOPs, Instructions, PMO
Service	IT Service Management	
Meine Funktion	Projektmitarbeiter	

Themenbereich	Aufbau Projektmanagement Framework	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /8 – voraus. 2009 /5	Aufbau und Einführung eines Projektmanagement-Framework zur Steuerung und Abwicklung von Organisationsprojekten bei einem international tätigen Medizinaltechnikunternehmen mit 4000 Mitarbeitern. Erstellung des Framework für Projektmanagement, Projektportfolio Management
Service	IT Service Management	
Meine Funktion	Externer Projektleiter und Coach des Projektteams; direkter Bericht an den CIO	

Themenbereich	Prozess- Reifegradanalyse	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /9 -2008 /10	Erstellung eines Self-Assessments für die Supportprozesse für eine deutsche
Service	IT Service Management	Forschungsgesellschaft mit über 60 Einzelinstituten
Meine Funktion	Projektleiter	
Themenbereich	IT Service Management Optimization	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /3 – 2008 /5	Erstellung eines IT Jahresberichts zur Darstellung der Leistungen der internen IT- Abteilung eines globalen Pharmakonzern. Festlegung der Inhalte und des Designs Erstellung der Inhalte, Steuerung der Erstellung durch externes Grafikbüro
Service	IT Service Management	
Meine Funktion	Projektleiter; direkter Bericht an den CIO	
Themenbereich	Validierung	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /6 – 2008 /7	Validierung der SAP Umgebung bei einem Medikamentenhersteller Erstellung eines OQ-Plans
Service	Validierung einer SAP Umgebung	
Meine Funktion	Projektmitarbeiter	
Themenbereich	Validierung	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /6 – 2008 /7	Validierung eines DMS bei einem Medikamentenhersteller Erstellung eines Experience Reports
Meine Funktion	Projektleiter	

Themenbereich	IT-SM Einführung	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2006/06 – 2007/04	Programm zur Prozesseinführung Ablösung der bestehenden IT-SM Software, Abwicklung von Standardservices über Webshop, Prozesseinführung SLM, Change-, Incident-, Problem Management bei einem schweizerischen Energiekonzern
Service	IT Service Management, Software Migration	
Meine Funktion	Programmleiter, Führung von 5 Projekten	

Themenbereich	IT-SM Einführung	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2005/11 – 2006/06	Feststellung des Prozessreifegrades ITIL für eine öffentliche Verwaltung CH, Implementierung eines Incident und Change – Management-Tools
Service	IT Service Management	
Meine Funktion	Projektleiter, Coach des Abteilungsleiters	

Themenbereich	IT-SM Einführung	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2004/10 – 2005/06	Verbesserung des Produktmanagements bei einer internen IT eines großen schweizerischen Transportunternehmens
Service	IT Service Management	
Meine Funktion	Projektleiter, Analyse, Konzeption, Training	

Themenbereich	Reorganisation IT	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2003/02 – 2004/07	Strategische Neuausrichtung der internen IT Abteilung eines schweizerischen Logistikkonzerns
Meine Funktion	Projektmitarbeiter	

Themenbereich	Kulturanalyse	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2003 - 2005	Ermittlung, Darstellung und Verbesserung der Unternehmenskultur bei diversen Unternehmen
Service	Cultural Development	
Meine Funktion	Projektmitarbeiter	

Themenbereich	Training	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2003 - 2008	Konzeption und Durchführung von mindestens 70 ITSM Foundation und Service Manager Certificate Trainings sowie Management Workshops
Service		
Meine Funktion	Trainingsentwickler und Trainer	
