

Personalprofil

Hanno Ebsen

Manager IT Service Management
Senior Consultant



E-Mail: hanno.ebsen@arcondis.com

AUSBILDUNG

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

BERUFLICHE WEITERBILDUNG

- 2010 ✓ PMP Examination Training
- 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

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 565
- 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

INTERNE FUNKTION

- ✓ Manager IT Service Management
- ✓ Senior Consultant

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: PMBoK 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, Medizintechnik, Finanzen, Lehre, Energie, Transport, Logistik

PROJEKTERFAHRUNG

Themenbereich	Service Catalogue Management	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2010 / 7 - 2010 / 12	Design und Erstellung eines Service Kataloges für eine interne IT-Abteilung. Definition und Umsetzung aller relevanten Prozesse im Bereich der Serviceerstellung und -Wartung. Arbeit in einem internationalen Projektteam mit Mitgliedern in der Schweiz, USA und Kanada.
Service	IT Management	
Kunde	Mittelständisches Schweizer Pharma-Unternehmen	
Meine Funktion	Projektleiter	
Themenbereich	Service Management	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2010 / 10 - 2011 / 3	Design und Erstellung und Aufbau der ITSM Prozesse Incident Management, Request Fulfillment, Change Management und Configuration Management Prozessen. Implementierung eines neuen Service-Management-Tools.
Service	IT Service Management	
Kunde	International tätiger japanischer Pharma-Konzern	
Meine Funktion	Projektleiter	
Themenbereich	Projekt Management	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2010 / 9 - 2010 / 10	Entwicklung eines webbasierten Services / Software zur Verwaltung und Veröffentlichung ca. 15.000 wissenschaftlichen Vorträgen und Artikeln für den weltweiten Vertrieb und Marketing.
Service	IT Management	
Kunde	Schweizer Pharma-Konzern	
Meine Funktion	Projektleiter	

Themenbereich	IT Management	Projektbeschreibung/Verantwortung
Jahr/Dauer	2010 / 3 - 2010 / 4	IT Marketing Initiative
Service	IT Management	Unterstützung des globalen CIO bei der Verbesserung des Erscheinungsbildes der IT.
Kunde	Globaler Pharmakonzern	Steigerung des Bewusstsein und dem globalen Denken innerhalb der Organisation.
Meine Funktion	Projektleiter	
Themenbereich	IT Management	Projektbeschreibung/Verantwortung
Jahr/Dauer	2010 / 3 - 2010 / 4	Erstellung eines IT Jahresberichts zur Darstellung der Leistungen der internen IT-Abteilung eines globalen Pharmakonzern.
Service	IT Management	
Kunde	Globaler Pharmakonzern	Festlegung der Inhalte und des Designs
Themenbereich	IT Management	Projektbeschreibung/Verantwortung
Jahr/Dauer	2009 / 11 - 2010 / 7	Aufbau und Einführung der ITSM Prozesse Incident, Request Mgt. Schaffung eines zentralen Service Desks , Erstellung eines Operating Models für eine interne IT Abteilung eines globalen Pharma-Unternehmens mit 3800 Mitarbeitern
Service	IT Service Management	
Kunde	Mittelständischer Pharmahersteller	
Meine Funktion	Projektleiter	
Themenbereich	IT Management	Projektbeschreibung/Verantwortung
Jahr/Dauer	2010 / 3 - 2010 / 5	Aufbau und Durchführung eines ITIL V3 Trainings zur Erlangung des Foundation Zertifikats. Akkreditierung als Trainingsanbieter beim TÜV Süd
Service	IT Service Management	
Kunde	Intern	
Meine Funktion	Projektleiter	

Themenbereich	Projektmanagement Framework	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /8 - 2010/1	Aufbau und Einführung eines Projektmanagement-Framework zur Steuerung und Abwicklung von Organisationsprojekten bei einem international tätigen
Themenbereich	Service Design	Medizintechnikunternehmen mit 4000
Kunde	Mittelständischer Medizintechnikhersteller	Mitarbeitern. Erstellung des Frameworks für Projektmanagement, Projektportfolio Management
Meine Funktion	Projektleiter	

Themenbereich	Prozess-Reifegradanalyse	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /9 -2008 /10	Erstellung eines Self-Assessments für die Supportprozesse nach CMMI für eine deutsche
Service	IT Service Management	Forschungsgesellschaft mit über 60 Einzelinstituten
Kunde	Deutsche Forschungsgesellschaft	
Meine Funktion	Projektleiter	

Themenbereich	IT Service Management Optimierung	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /3 - 2008 /5	Erstellung eines IT Jahresberichts zur Darstellung der Leistungen der internen IT-Abteilung eines globalen Pharmakonzerns.
Service	IT Service Management	Festlegung der Inhalte und des Designs
Kunde	Globaler Pharmakonzern	Erstellung der Inhalte, Steuerung der Erstellung durch externes Grafikbüro
Meine Funktion	Projektleiter; direkter Bericht an den CIO	

Themenbereich	Neues Service Design	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 - 2009/ 10 Monate	Beratung und Konzeption über die Verfahren und Definitionen eines Service Design für einen neuen Arbeitsplatzservice (AppV und Thin-Client-Hardware)
Service	ITSM Optimierung	
Kunde	Globaler Pharmakonzern	Das Service Design bestand aus Richtlinien, Governance, und den Delivery Prozessen. Einschließlich der SLAs, OLAs / ICs, KPIs, Service Beschreibung und dem Tarifmodell.
Meine Funktion	Projektmitarbeiter	
Themenbereich	Validierung	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /6 - 2008 /7	Validierung der SAP Umgebung bei einem Medikamentenhersteller
Service	Validierung einer SAP Umgebung	Erstellung eines OQ-Plans
Kunde	Mittelständischer Pharmahersteller	
Meine Funktion	Projektmitarbeiter	
Themenbereich	Validierung	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2008 /6 - 2008 /7	Validierung eines DMS bei einem Medikamentenhersteller
Service	CSV	Erstellung eines Experience Reports
Kunde	Medizintechnikhersteller	
Meine Funktion	Projektleiter	
Themenbereich	IT-SM Einführung	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2006/06 - 2007/04	Programm zur Prozesseinführung
Service	IT Service Management, Software Migration	Ablösung der bestehenden IT-SM Software, Abwicklung von Standardservices über Webshop, Prozesseinführung SLM, Change-, Incident-, Problem Management bei einem schweizerischen Energiekonzern
Kunde	Ennergieversorger	
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,
Service	IT Service Management	Implementierung eines Incident und Change - Management-Tools
Kunde	Öffentliche Verwaltung	
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	
Kunde	Transportunternehmen	
Meine Funktion	Projektleiter,	
Themenbereich	Reorganisation IT	Projektbeschreibung / Verantwortung
Jahr / Dauer	2003/02 - 2004/07	Strategische Neuausrichtung der internen IT Abteilung eines schweizerischen Logistikkonzerns
Kunde	Logistikdienstleister	
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

Service

IT Service
Management

**70 ITSM Foundation und Service Manager
Certificate Trainings sowie Management
Workshops**

Kunde

diverse

Meine Funktion

Trainingsentwickler
und Trainer