

BERATERPROFIL – CHRISTIAN M. MATT

listen - think - consult – act



Nach diesem Motto berate ich meine Kunden seit mehr als 15 Jahren. Gelernt habe ich bei den „Big Four“ der Consulting-Branche. Stationen meiner Arbeitgeber waren Coopers & Lybrand, Price Waterhouse Coopers, KPMG heute Bearing Point Consulting. Vor meinem Schritt in die Selbständigkeit steuerte ich die gedas Schweiz AG als Geschäftsführer.

Seit 2002 berate ich erfolgreich meine Kunden in den Themenfeldern IT-Programm,- und Projekt-Management. Aufbau von Projekt- Programm- Service Organisationen, Leitung von Programmen und Projekten (CRM- IT- SAP- Change Projekte), Human Change Management Beratung, Organisation und Prozessberatung

BERATUNGSPROFIL

► **Projekt- und Programm Management, Multiprojektmanagement (IT-, SAP-, CRM -, Change-, Projekte und Programme)**

Als Experte für Projekt- Programm- und Multiprojektmanagement verfüge ich über jahrelange Erfahrung sei es in ERP-, Entwicklungs-, Architektur-, Evaluation-, oder Organisationsprojekten, welche ich stets erfolgreich abgeschlossen habe. Umfassende Methodenkenntnisse im Projekt-, Programm Management befähigen mich auf jede Situation adäquat zu reagieren und Projekte- und Programme zielorientiert zum Abschluss zu bringen, dabei spielt es keine Rolle in welcher Situation ich das Projekt antreffe.

► **Aufbau von Projekt und Programm Organisationen**

Meine Beratungsleistungen in dieser Disziplin umfassen alle Tätigkeiten in der Aufbauorganisation von **Projekt und Programm Organisationen**, angefangen vom Projekt-, Programmauftrag bis zum Projekt-, Programm Kick off. Im Einzelnen sind das:

- Auftrag
- Zieldefinition und Abgrenzung
- Beratung und Definition des Organisations-Charts
- Meilensteinplanung, detaillierte Projekt/Programmplanung
- Skill- und Kapazitätsplanung
- Ressourcenplanung und Ressourcen Auswahl
- Erstellen des Governance und Collaboration Modell
- Modellentwicklung zur Risk- und Issue- Steuerung
- Durchführung der Stakeholder Analyse
- Erstellung der Budgetplanung
- Definition von Controlling Instrumenten (KPI Framework, Meilensteintrendanalyse, Earned Value, Forecast und Abweichungsanalysen)
- Kick off Planung und Durchführung

► **Program Management Office**

Zu meiner weiteren Beratungsdienstleistung zähle ich die Leitung des Program Office. Dabei empfehle ich nachfolgende Struktur als Best Practice:



PROJEKTHISTORIE seit 1990 in umgekehrter chronologischer Reihenfolge

PROJEKTE als selbständiger Unternehmensberater

Novartis, Basel

08/2015 – heute

Pharma

Projektleiter für die weltweite Neuausrichtung aller 64 definierten Prozesse im neuen „Commercial IT Capability Model“ der Novartis Business Services / Commercial IT.

Das Commercial IT Capability Model umfasst die folgenden Bereiche:

- Manage Business & Customer Relationship
- Strategy & Architecture
- Application Portfolio Management
- IT Strategy & Business Alignment
- Project Portfolio Control / Assurance
- Solution Consulting
- Technology Consulting
- Service Portfolio Management
- Programme & Project Management
- Solution Development
- Service Handover
- Service Improvement
- Service Operation
- Technology & Infrastructure Management
- Financial Management
- Workforce Management
- IGM (Information Governance and Management) Compliance & Security
- Sourcing & Procurement Management
- Partner & Supplier Relationship Management

Liefergegenstände:

- Set up, manage and execute the project plan
- Create process and capability team plan
- Provide expertise in setting up operating target model for Commercial IT of Novartis
- Support with experience from similar projects
- Support with common templates, best practice experience and examples
- Organize operating process workshops and facilitate discussions accordingly
- Manage and support documentation of relevant work results and process models
- Support managing relevant stakeholders, parties involved and integrate overall with the NBS organization

Tools/Know-How: TOGAF, CMMI, SharePoint, ITIL, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio, Operational Modell.

Fresenius Netcare GmbH, Bad Homburg

12/2014 – 06/2015

Health Care

Leitung Aufbau / Umbau Programm Office „inSITE Program“ (SAP Template Rollout weltweit)

Neudefinition, Einführung, Verbesserung:

- Neudefinition des Ressourcen Management, Onboarding Prozess, Ressourcenplanungsprozess, Konflikt-Management, Off Boarding Prozess, Einführung der Rolle Ressourcen Manager.
- Neudefinition des Anforderungsmanagement.
- Schaffung von Budgettransparenz.
- Programm Controlling / KPI Framework (Earned Value, CPI, SPI, EAC, ETC- Guidelines realistische Methoden, Quality Gates, Risk-, Issue-, Performance-Tracking).
- 65 seitiges Steering Committee Program Status Reporting neu definiert und reduziert auf 10 Seiten.
- Neudefinition des Change Request Verfahren.
- Komplette Neuplanung des Programms zur Reduzierung der Planungskomplexität.

Tools/Know-How: PMI, SharePoint, Prozess- und Change-Management, MS-Office, MS-Project, MS-Visio, Aufbau und Ablauforganisation, Projekt KPI Framework.

Harley Davidson Switzerland, Zürich

01/2014

CRM Strategy Workshop

Kundenerwartungen und Relationship-Management best Practice für Harley Davidson

Workshop I: Best-Practice Umsetzung auf Harley Davidson

Kundenorientierte Sprache, Datensammlung und systematische Empfehlungsmanagement

Workshop II: Touchpoints und Datenerfassung

SAP Consulting Start Up, Zug

04/2014 – 10/2014

Beratungshaus

Unterstützung bei der internen Prozessdefinition im Bereich Operations

Definition von Beratungsstandards

Beratung / Schulung in internationaler Business-Etikette

Credit Suisse, Zürich

04/2013 – 04/2014

Banking

Multiprojektmanagement 4 parallele Projekte

End User Platform - Service Management und Service Operation

- Analyse der bestehenden Services im Bereich End User Platform
- Delta Analyse zu den klassischen ITIL Disziplinen
- Aufzeigen von Verbesserungspotentialen
- Umsetzen von Verbesserungsmaßnahmen und Einführung neuer Themen in den Bereichen:
 - Service Strategy.
 - Service Provisioning.
 - Portfolio Management.
 - Capacity Management.
 - Service Life Cycle Management.
 - Service Improvement.
 - Demand Management.
 - ITIL KPI Framework.

Tools/Know-How: SharePoint, CMMI, ITIL, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio

Projektleiter Server Replacement - IT Infrastruktur Projekt

Ersatz und Austausch von 200 lokalen Branch Server, welche als Marimba Code Repeater eingesetzt waren.

- Erarbeiten einer Low Budget Lösung auf wieder einsetzbaren Desktops (Einsparung > 1.5 Mio CHF).
- Hardware Beschaffung, Etablierung Stagingprozess beim Provider Swisscom.
- Rollout und Ressourcenplanung (Personal, Budget, Logistik).
- Provider- und Rolloutsteuerung.
- Anpassung aller damit verbundener Service- und Betriebsprozesse.

Tools/Know-How: TOGAF, CMMI, SharePoint, ITIL, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio

Projektleiter Server Zentralisierung - IT Infrastruktur Projekt

Ersatz und Austausch von 250 lokalen Branch Server, welche als Print Server eingesetzt waren.

- Erarbeiten einer Low Budget Lösung auf Basis Server Virtualisierung (Einsparung > 0.7 Mio CHF).
- Risiko Analyse zur Kritikalität des Printservices.
- Verschiebung von 4200 Printqueues auf die zentralisierte Printserver-Landschaft.
- Backup via Loadbalancer und Einrichten unterbruchfreiem Betrieb.
- Umstellung aller Druckertreiber von 25000 User / Clients auf neue Server.
- Anpassung aller damit verbundener Service- und Betriebsprozesse.
- Server Decommissioning.

Tools/Know-How: TOGAF, CMMI, SharePoint, ITIL, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio

Credit Suisse, Zürich

04/2012 – 03/2013

Banking

Projektleiter Managed Print Service (Projektübernahme als Projektkrisenmanager)

- Neudefinition der Projektorganisation, Arbeitspaketen, Ressourceneinsatz und Projektplanung.
- Steuerung Outsourcing des Printerservices zum Provider HP.
- Ablauforganisation Prozessdesign für:
 - IMACD Prozesse (Installation, Move, Add, Change, Disposal).
 - Incident- Problem- Change- Prozess.
 - Verbrauchs- und Verschleissteile-Prozess.
- Erneuerung der kompletten Printerflotte der Credit Suisse
 - Rollout von 4'190 neuen Printermodellen und Einzug der alten Printer Infrastruktur von 11'500 Printer.
 - Etablierung des neuen Printingkonzeptes für 25'128 User.
 - Rollout der neuen Printinginfrastruktur in 311 Banklokationen in der Schweiz.
 - Etablierung des Service Provider HP in alle angrenzenden Service-Prozesse der Bank.
- Rolloutplanung und Verantwortung.
- Eskalationsmanagement.
- Vorbereitung und Reporting von Steering Committees.
- Erstellung Projekt KPI Framework (Earned Value, Quality Gates, Risk- Performance- Tracking, SPI, Ampel-Reports).

Tools/Know-How: TOGAF, CMMI, SharePoint, ITIL, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio, Aufbau und Ablauforganisation.

Budget CHF 18 Mio, 92 Projekt Mitarbeiter

T-Systems International GmbH, Leinfelden Echterdingen

01/2011 – 03/2012

Telecommunications

Program Manager „Internationalization Project Time Management“

Weltweite Vereinheitlichung (23 Landesgesellschaften) der Projektzeiterfassung bei T-Systems inklusive Integration in die Betriebsdatenerfassung und SAP HR Time Management sowie Schnittstelle zur Leistungsabrechnung (SAP FI/CO, SAP Billing)

- Entwicklung eines einheitlichen für alle Landesgesellschaften verbindlichen Prozesses „work recording and accounting“ und Rollen zur Projektaufwandserfassung und Verrechnung.
- Konzeption einer Schnittstelle zu Simunye (SAP Finanzsystem der Landesgesellschaften) für Stamm und Bewegungsdaten.
- Mehrsprachigkeit des Tools.
- Konzeption einer Schnittstelle zu CHRIS (SAP HR der Landesgesellschaften) für Stamm und Bewegungsdaten.
- Entwicklung einer Vorgehensmethodik für den internationalen Rollout.
- Budget und Ressourcenplanung.
- Ländervorbereitung Rolloutplanung.
- Abstimmung mit dem Betriebsrat.
- System und Architekturdesign.
- Aufbau der Rollout-Organisation.
- Übergabe an die Rollout-Organisation.

Tools/Know-How: TOGAF, CMMI, SAP Interface, SharePoint, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio, Aufbau und Ablauforganisation, Projekt KPI Framework.

Budget € 0,5 Mio, 35 Projekt Mitarbeiter

T-Systems International GmbH, Frankfurt

06/2008 – 12/2010

Telecommunications

Program Manager IT Roadmap der PQIT (Processes Quality Information Technology)

- Aufbau des Programm Management / Leitung des Programm Office.
- Tool Evaluation zur Verwaltung des gesamten Projekt Portfolios (Demand Management bis Project Closure) für die Verwaltung der jährlichen IT-Roadmap ca. 115 Projekte und 250 Kleinmaßnahmen).
- Fachlicher Projektleiter für die Einführung von Clarity Programm- und Portfolio Management Tool von CA.
- Test und Releasemanagement der Clarity Programm- und Portfolio Management Suite von CA.

- Aufbau des Projektreportings, KPI Framework (Earned Value, CPI, SPI, Quality Gates, Risk- Performance-Tracking).

Tools/Know-How: PMI, CA Clarity, SharePoint, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio, Aufbau und Ablauforganisation, Projekt KPI Framework.

Budget im Program € 130 Mio, 1520 Projekt Mitarbeiter

Credit Suisse, Zürich

06/2007 – 06/2008

Banking

Projekt Manager: Projekt DOM (Distributed Output Management)

Einsatz als Krisenmanager (Übernahme der Projektleitung)

Projektziel: Komplette Erneuerung der gesamten Printerflotte der Credit Suisse Schweiz.

Aufgabe:

Rollout von 1700 Multifunction Printer, 4500 Arbeitsplatz- und LAN Drucker.

Einführung neuer Funktionen wie Scan to my Email und Secure Print.

Erneuerung Aufbau- und Ablauforganisation für den Printerbetrieb nach ITIL.

Aufbau Organisation für:

- Service Management.
- Output Management Operations.
- Provider Management.
- Engineering (Supplier Management, Komponentenverantwortung).
- Service Desk.
- Integration des "Center of Excellence" in Pune Indien.

Ablauforganisation für:

- IMAC Prozesse (Installation, Move, Add, Change).
- Incident- Problem- Change- Prozess.
- Verbrauchs- und Verschleissteile-Prozess.

Steuerung der Provider (HP, Swisscom, Panatronic, Eccotruster) und Externe im Projekt.

Tools/Know-How: ITIL, PMI, TOGAF, CMMI, SharePoint, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio
Aufbau und Ablauforganisation, Projekt KPI Framework.

Budget CHF 26,5 Mio, 90 externe 12 interne Projektmitarbeiter.

Credit Suisse, Zürich

03/2007 – 06/2007

Banking

PMO für Post Merger Integration der Privatbanken Clariden, Leu, Hofmann BGP auf die Credit Suisse IT Plattform.

- Leitung von Workshops für Daten-, Mail-, und Client-Migration.
- Verwaltung von Projektplänen.
- Verwaltung von Pendenzen.
- Erstellen Kommunikationskonzept.
- Risk-Tracking.
- Rolloutplanung.
- Projektreporting.
- Projektbudget.
- Rollout.

Cap Gemini Outsourcing Services, Schaffhausen

11/2006 – 03/2007

Consulting

Beratungsmandat zur Beseitigung von Störungen im Bereich Kunden Service Desk (CCC)

- Beseitigung von Kommunikationsbrüchen.
- Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit.
- Redesign des Incident Prozesses nach ITIL.
- Einführung von Problemtickets.
- Einführung von Arbeitsmethoden und Meetingstrukturen.
- Einführung Projekt Management.
- Einführung Risk Reporting.

- Evaluation Asset Management Tool.
 - Aufsetzen von Schulungsmaßnahmen zur Verbesserung der Außenwirkung.
 - Gap Analyse Customer Services in EMEA zur Verbesserung der Kundenbindung
- Tools/Know-How: ITIL, PMI, CMMI, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio, Aufbau und Ablauforganisation.

T-Systems Business Service, Frankfurt

06/2006 – 10/2006

Telecommunications

Einführung Kerninformationsobjekte (KIO's)

- Einführung zentraler Datenhaltungsinstanzen für Kundenverträge und Telekommunikationsprodukte, deren Stammdatenverteilung und speziell bei den Produkten die Produktkonfiguration sowie das Product Lifecycle Management und deren Integration in Siebel CRM

Und übergreifend:

- Koordination IT- und Prozess-Architektur:
- Koordination und Steuerung von 14 mittleren- und größeren Projekten mit dem Ziel des Aufbaues des neuen Geschäftsfeldes der T-System Business Services „Ausrichtung auf den Massenmarkt“ (ehemaliges T-Com Business im Geschäftskundenbereich basierend auf eTom).

Tools/Know-How: eTom, PMI, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio, Aufbau und Ablauforganisation.

Budget € 0,75 Mio

T-Systems Business Service, Frankfurt

06/2005 – 06/2006

Telecommunications

Fachlicher Leiter CRM-Architektur

- Analyse bestehender und Entwicklung zukünftiger CRM-Prozesse (End to End Betrachtung (Disire to cash basierend auf dem eTom Modell)) mit den CRM Schwerpunkten Marketing, Sales, Service, Support und Integration in SAP-Billing Applikationen) unter Berücksichtigung der bestehenden Umstrukturierung der Konzernstrukturen (Merger).
- Evaluation einer Ordermanagementlösung und deren Machbarkeitsanalyse. Ziel: Integration von Siebel in die Systemlandschaft der TS BS (BSS und OSS) und Prozessoptimierung zur Hebung von Unternehmenssynergien in Höhe von € 25 Mio. pa.

Tools/Know-How: CRM, PMI, TOGAF, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio, Aufbau und Ablauforganisation.

Gruppe Deutsche Börse, Frankfurt

03/2004 - 02/2005

Financial Services

Projektleiter mySAP CRM (CIC, Sales, Marketing)

- Ablösung von mehreren CRM-Systemen wie z.B. Clarify, Service Center, Pega Reach und Karisma mit mySAP CRM.
- Durchführung von Steering Committees auf Vorstandsebene.
- Risikoanalysen.
- Erstellung der Projektpläne auf Taskebene.
- Ressourcen- und Budgetplanung.
- Projektmethodenberatung.
- Im Rahmen vom Part des Change Management - Entwicklung des CRM Kommunikationskonzeptes der Gruppe Deutsche Börse.
- Reporting an Steering Committee.

Tools/Know-How: CRM, PMI, Prozess- und Change-Management, MS-Project, MS-Visio, Aufbau und Ablauforganisation.

Ressourcen Budget 7,2 Mio pa. Leitungsgröße Core Team 30 externe Consultants und Entwickler, 10 interne Mitarbeiter.

Vaillant Hepworth Group, Remscheid

12/2003 - 02/2004

Industry

Projektleiter CRM Audit.

- Auditierung und Benchmark aller sich im Einsatz befindlichen CRM Systemen der europäischen Niederlassungen mit Hinblick auf Wirtschaftlichkeit und Effizienz der Vaillant Hepworth Group.
- Entwicklung und Empfehlung Best Practice zu Händen Geschäftsleitung.

Peoplesoft Schweiz AG, Volketswil

06/2003 - 09/2003

Software Provider

Interimsmandat

Entwicklung von strategischen Kundenbeziehungen und Aufbau des Bereiches Business Development.

PROJEKTE realisiert für BearingPoint vormals KPMG Consulting AG als Manager

Graubündner Kantonalbank, Chur

10/2000 - 02/2001

Banking

Projektleiter Machbarkeitsstudie mySAP CRM für die Kundenbank inklusive Filialen.

- Erhebung der prioritären Handlungsfelder und Kundenbindungsmaßnahmen auf Basis von Kundenereignissen.
- Erstellung eines Pflichtenheftes.
- Projektplanes auf Taskebene.
- Ressourcen- und Budgetplanung .
- Risikoanalyse.
- Definition der Meilensteine.
- Empfehlung für Change Management Tasks im Rahmen des Projektes „Neuer Bankarbeitsplatz 2000“.

Dolder AG, Basel

02/2000 - 09/2000

Chemistry

Projektleiter

- ERP Evaluation inklusive CRM, Begleitung bei der Systemevaluation. Pflichtenhefterstellung. Lieferantenauswahl und Empfehlung zu Händen Geschäftsleitung und Vorstand. Beratung und Schulung.

PROJEKTE realisiert für PriceWaterhouseCoopers

Nuance Global Trader, Zürich

06/1999 - 10/1999

Industry

Projektleiter

- Machbarkeitsstudie Handelssystem inklusive "Point of Sale"-Anbindung für weltweite Lagerhaltung inkl. Lagerhaltung Aeroplane (Lagerhaltung und Bestandsführung für Passagier-Flugzeuge).

Wyss Samen und Pflanzen AG, Zuchwil

06/1999 - 11/1999

Wholesale

Projektleiter Machbarkeitsstudie.

- Machbarkeitsstudie ERP-System inklusive Kundenbindungsmanagement unter Berücksichtigung der Herausforderung vom Handel mit verderblichen Waren und verteilte Warenbewirtschaftung für Filialsysteme.

Swiss Air Technics, Zürich

01/1999 - 04/1999

Industry

Projektleitung, Troubleshooting

- Logistik Implementierung (SAP SD, MM, PP, WM) inkl. Machbarkeitsstudie für internationalen Rollout.
- Weltweit verteilte Servicepoints mit Lagerhaltung und Serviceplänen.
- Prozessänderung und Erstellung der Vorgehensweise zur Umsetzung

EMS Chemie, Domat Ems

07/1998 - 01/1999

Chemistry

Projektleiter Machbarkeitsstudie.

Einführung SAP R/3 System inklusive internationalem Rollout in alle weltweiten Niederlassungen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Haltungsvorschriften und Klassifizierung von chemikalischen Beständen

Miele Schweiz, Spreitenbach

01/1998 - 12/1998

Wholesale

Projektleiter CRM,

- Einführung SAP R/3 SD VIS Vertriebs Information System inklusive Integration FI/CO.
- Konzeption und Erstellung von Gap-Reports zur Auffindung von Abweichungen zwischen VIS und SAP FI/CO.

Zellweger Luwa, Uster / Zürich

07/1997 - 06/1998

Industry

Projektleiter Logistik

- Projektleiter Logistik für die internationale Verteilung und Herstellung von Gütern in Textiltechnik und Anlagebau.
- Changeverantwortlicher für Prozessdefinition und -Umsetzung
- Implementierung SAP R/3 Logistik Module PM, SD, MM, PS, Integration FI/CO.

PROJEKTE realisiert für ATAG Debis Informatik als SAP Consultant

Mikron Nidau AG, Biel

12/1996 - 06/1997

Industry

Teilprojektleiter

SAP Implementierung - Modul SAP R/3 CS.

PROJEKTE realisiert für Coop Schweiz AG als Leiter SAP Department Food

Coop Schweiz, Basel

07/1995 - 01/1996

Wholesale

Projektkoordinator

EDI POS und Lieferantenanbindung

Coop Schweiz, Basel

02/1994 - 02/1995

Wholesale

Projektleiter

SAP R/2 RM-PPS (Produktion Planung Steuerung) Implementierung

Coop Schweiz, Basel

02/1992 - 07/1993

Wholesale

Projektleiter

SAP R/2 RV (Verkauf) Implementierung

Coop Schweiz, Basel

01/1991 - 01/1992

Wholesale

Projektleiter

SAP R/2 RM-MAT (Materialwirtschaft) Implementierung

BERUFLICHER WERDEGANG

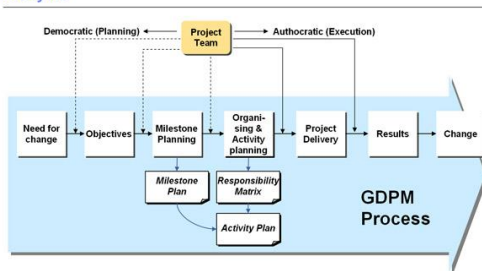
- 01/2003 – heute** Selbstständiger Unternehmensberater
- 09/2001 – 12/2002** **gedas schweiz AG (IT-Tochter des Volkswagenkonzerns)**
Geschäftsführer
Alleinige operative Geschäftsführung einer Unternehmensberatung,
Führungsverantwortung: 30 Mitarbeiter,
Betreute Dienstleistungen und Teams: SAP, CRM, System Integration - Client Server
Technology, PDM, Internet Applications.
Aufbau: Strategische Ausrichtung und Fokussierung auf den Schweizer Markt.
Handelsrechtlich: Organmitglied der gedas AG Berlin.
- 12/1999 – 09/2001** **KPMG Consulting AG, Schweiz**
Manager, Vice Director,
Aufbau des SAP CRM Competence Centers und der CRM Dienstleistung, mit Budget-
und Führungsverantwortung: 6 Mitarbeiter.
Handelsrechtlich: Prokurist.
- 07/1997 – 11/1999** **PriceWaterhouseCoopers vormals Coopers & Lybrand**
Manager
Business Development Verantwortlicher für
Aufbau Competence Center SAP IS Retail, Projektleiter für SAP R/3 Projekte mit
Themenstellungen aus den Bereichen Industrie und Handel.
Handelsrechtlich: Prokurist.
- 08/1996 – 06/1997** **ATAG debis Informatik**
SAP-Consultant SAP R/3.
- 12/1990 – 07/1996** **Coop Schweiz**
Leiter der Benutzerkoordination SAP, Departement Food.
Führungsverantwortung: 6 Mitarbeiter.
- 07/1981 – 06/1989** **Deutsche Bundeswehr - Luftwaffe**
Soldat auf Zeit

WEITERE SKILLS

► Programm- und Projekt-Management

- GDPM Goal Directed Project Management (www.gdpm.com)

The GDPM process offers full coverage over the project lifecycle



- Projekt Management nach SGO (Schweizerische Gesellschaft für Organisation)
- ASAP Accelerated SAP (Certified)
- KEPNER-TREGOE Methode (Problemlösung und Entscheidungsfindung)
- Agile Softwareentwicklung / rapid prototyping
- Rollout Management
- Anforderungsmanagement
- IT Change Management
- Krisen- und Risikomanagement
- Mediation
- ITIL
- Prozessmanagement (full holistic approach - disire to cash; CRM bis Billing)

► Management und Organisation

- Human Change Management: Verändern macht mehr Spaß als verändert zu werden. Ich bringe Unternehmen deshalb dazu, möglichst viele Mitarbeiter von Objekten der Veränderung zu Mitgestalter der Veränderung zu machen. Das schafft nicht nur mehr Akzeptanz, sondern auch bessere Resultate. Die sinnvollste Rolle von Beratern ist daher nicht, Veränderung selbst herbeizuführen, sondern ein zielführendes Vorgehen zu entwickeln, den Veränderungsprozess zu steuern und Teams wie Entscheider zu unterstützen.
- Das Ziel von Organisation-Prozessberatung ist es, die relevanten heiklen Zonen in Veränderungsprozessen zu eruieren, um danach mit gezielten Maßnahmen zu intervenieren. Damit kann der Prozess ökonomisch und möglichst human verlaufen. Dabei gehe ich davon aus, dass Humanität und Effektivität über weite Strecken vereinbar sind. Organisationen sind für mich lebendige soziotechnische Systeme, deren Lernprozesse zielgerichtet beschleunigt und gestaltet werden können. Ein Ziel ist es unter anderem die Selbstlernfähigkeit von Organisationen zu erhöhen, um kommende Veränderungsprozesse effizienter und effektiver zu gestalten.
- Führung: Führen bedeutet für mich mit emotionaler Intelligenz und Empathie Mitarbeiter in Ihrer intrinsischen Motivationsfähigkeit zu steuern und zum zielgerichteten handeln zu bewegen. Führen bedeutet nicht, andere zu manipulieren sondern Sie so zu behandeln, dass Sie befähigt werden sich selbst weiterzuentwickeln.

► Informatik

- CA Clarity (PPM) Programm- und Portfolio Management Suite
- Anforderungsmanagement
- Funktions- und Systemspezifikationen
- Softwareevaluation
- SAP R/2 RV, RM, SAP R/3 (Projekt Manager) Logistic (SD Certified)
- mySAP CRM und andere CRM Systeme (Projekt Manager)
- MS-Office, MS-Project, Enterprise Project Management, MS-Visio
- HPQC

► Sprachen

- Deutsch: Muttersprache
- English: Fließend

AUSBILDUNG

1993 - 1995

Managementdiplom

Managementdiplom am Institut für Management und Kaderausbildung Zürich.

Studienfächer: Wirtschaftspolitik, Organisationslehre, Projektmanagement, Betriebspsychologie, Personalführung, Arbeitsmethodik, Informatik, Marketing, Controlling, Betriebswirtschaft, Volkswirtschaft.

1988 - 1990

Wirtschaftsinformatiker

Studium der Wirtschaftsinformatik in Stuttgart.

1985 - 1987

Fluggerätemechaniker Industrie und Handelskammer

Ausbildung zum Fluggerätemechaniker IHK (nebenberuflich).

PUBLIKATIONEN / REFERATE

Publikationen in "Schweizer Bank":

Lösung zur ganzheitlichen Unterstützung des CRM Prozesses.

Publikationen in "Schweizer Bank"

World Class Customer Relationship Management mit mySAP.com.

Publikation in SAP Infonet für Banken und Versicherung:

Die nächste Bank ist einen Mausklick entfernt.

Referat am Bankeninfotag in Frankfurt am Main:

CRM - Status Quo und Bedeutung für die moderne Bankenwelt