

Holger Stein

Diplom Psychologe

Organisationsberater
Prozessberater
Projektmanager



Ahornstraße 3
64625 Bensheim
Holger.Stein@Outlook.com
0170 - 3229031

Kurzübersicht

Persönliches

- ▶ Geboren am 1.4.1969, verheiratet, eine Tochter
- ▶ Seit 1995 als Trainer, Berater und Autor tätig
- ▶ Hobbies: Laufen, Geocaching, Krimis

Einsatzgebiete

- ▶ **Projektleiter, Teilprojektleiter**
 - Organisatorische Leitung technischer Experten, methodische Unterstützung des technischen Projektleiters
 - Projektmanagement, Projektplanung, Projektorganisation und Projektkoordination
 - Projektmarketing, Projektkommunikation und Change-Management/Veränderungsmanagement
 - Projektcontrolling und Projektreporting
 - Issue-Management, Risikomanagement, Stakeholdermanagement
 - Meetingmanagement
 - Vorzugsweise in Projekten in den Bereichen ITIL/ITSM, Prozessmanagement, IT-Infrastruktur nach PRINCE2
- ▶ **Projektkoordinator, Project Support Officer, PMO**
 - PRINCE2
 - Einführung und Weiterentwicklung einer Projektmethodik
 - Überwachung der Einhaltung der Projektmethodik
 - Unterstützung der Projektteams bei der Projektorganisation, Projektplanung und der Projektsteuerung
- ▶ **Projektexperte**
 - Prozessmanagement: Prozessaufnahme, Prozessmodellierung, Prozessdokumentation und Prozesseinführung/Prozessimplementierung, Einführen bzw. Weiterentwickeln prozessorientierter Arbeitsweisen
 - Change-Management: Entwicklung motivierender und akzeptanzsteigernder Maßnahmen, Entwicklung bedarfsgerechter Konzepte und Arbeitsmethoden, Systeme zur Personalbeurteilung und Personalentwicklung, Entwicklung aufbau- und ablauforganisatorischer Konzepte
- ▶ **Trainer, Moderator**
 - Bedarfsfeststellung, Planung, Organisation und Durchführung von Personalentwicklungsmaßnahmen
 - Seminarorganisation, Seminarmanagement
 - Planung und Durchführung situationsspezifischer Workshops
 - Bildungscontrolling, Erfolgsmessung

Tätigkeitsschwerpunkte

- ▶ Umstrukturierung einer Konzern-IT zum internen ITSM-orientierten Dienstleister
- ▶ Prozesseinführungen nach ITIL V3
- ▶ Moderation von Workshops, besonders in kritischen Situationen
- ▶ Konzeption, Planung und Durchführung von Weiterbildungsmaßnahmen

Aus- und Weiterbildung

- ▶ Dipl. Psychologe, Schwerpunkt: Arbeits- und Organisationspsychologie
- ▶ ITIL V3 Foundation
- ▶ PRINCE2 Foundation
- ▶ Business Process Management, Universität Saarbrücken/imc
- ▶ Learn how to lead, Universität Saarbrücken/imc

Sprachen

- ▶ Englisch

Publikationen

- ▶ „Erfolgreich durchsetzen. Standpunkte überzeugend vertreten.“
2008, Cornelsen-Verlag
- ▶ „Interview- und Gesprächstechniken in der Mitarbeiterkommunikation.“
2007, Cornelsen-Verlag
- ▶ „Wer fragt, der führt. Erfolgreiche und zielorientierte Führung durch Fragetechniken.“ 2007, Cornelsen-Verlag
- ▶ „Einzigartig bewerben. Wie Sie aus der Bewerbermenge hervorstechen.“
2006 (2. aktualisierte Auflage), Beltz Verlag
- ▶ Rezensionen zu Managementfachbüchern in „ManagerSeminare“

Profile im Netz

- ▶ Xing
- ▶ Gulp

Referenzprojekte und -tätigkeiten

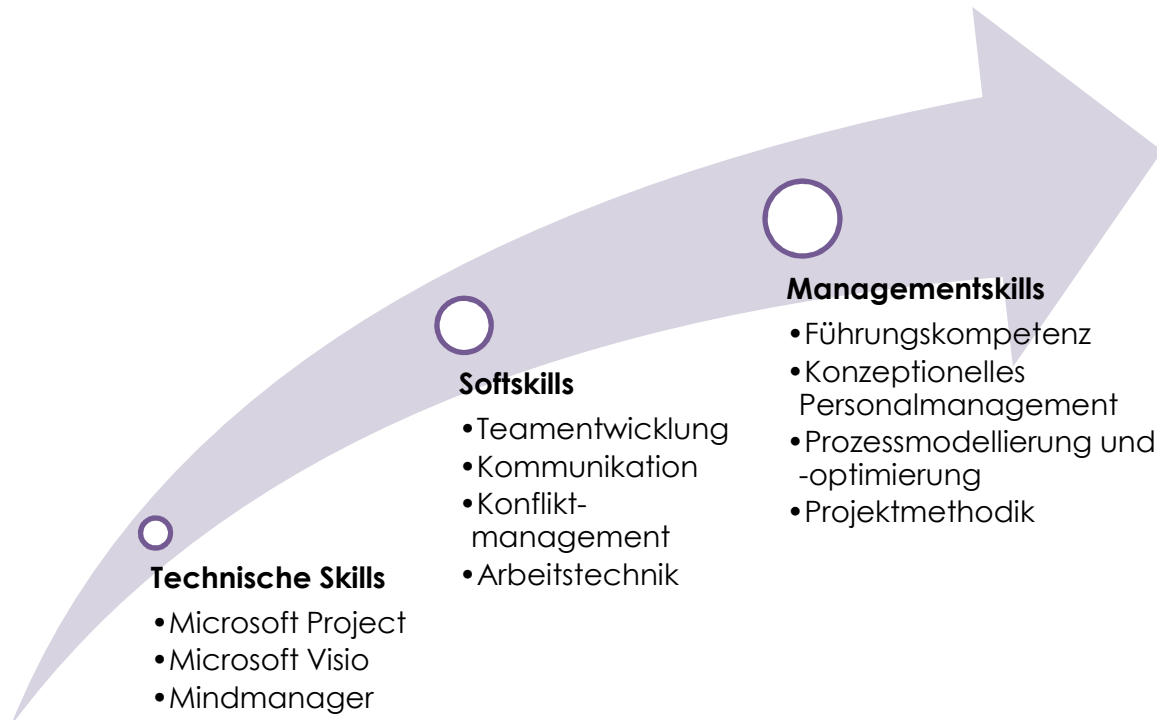
- Seit 08/2014 **Einführung IT-ServiceManagement mit ServiceNow**
Projektexperte und Projektkoordinator
Einführung des Tools ServiceNow und Entwicklung der zugehörigen ITIL-Prozesse, Anbindung der Provider und Training der Mitarbeiter an mehreren internationalen Standorten
- ▶ Planung und Tracking des Projektes, Kommunikation mit den Beteiligten und Stakeholdern
 - ▶ Mitwirkung an der Gestaltung des Servicemanagements
 - ▶ Integration einer Sharepoint-Anbindung
 - ▶ Dokumentation
- 03/2014 – 05/2014 **Optimierung des IT-ServiceManagements**
Projektexperte und Moderator
Ablösung des Tools HP Service Manager durch ServiceNow und Entwicklung bzw. Anpassung und Optimierung der zugehörigen ITIL-Prozesse
- ▶ Konzeption und Durchführung aller Workshops zum Thema Incidentmanagement
 - ▶ Unterstützung und Koordination der Entwicklung des Fachkonzepts
- Seit 03/2013 **Trainerfähigkeit**
- ▶ MS Project 2010 und 2013
 - ▶ Moderation
 - ▶ Organisation und Prozessmanagement
 - ▶ Methoden der Information, Kommunikation und Planung
- 10/2012 – 03/2013 **Einführung eines Service Desk-Prozesses**
Projektexperte
Verbesserung der Arbeit des Service Desk und des Supports durch eine strukturierte Ticketbearbeitung in Anlehnung an ITSM.
- ▶ Ist-Analyse: Incidentprozess, Service Request Prozess und Problemmanagementprozess
 - ▶ Workshopmoderation
 - ▶ Prozessdesign
 - ▶ Prozessimplementierung
- 10/2012 **Entwicklung eines Telefonleitfadens zur Personalauswahl**
Projektexperte
Verbesserung der Stellenbesetzung für Kundenberater eines Versicherungskonzerns.
- ▶ Leitung des Startworkshops
 - ▶ Definition der Auswahlkriterien
 - ▶ Entwicklung des Fragebogens und der Formulierungen
 - ▶ Schulung und Coaching der Interviewer

- 01/2012 –
12/2012
- Durable Operating IT (dOIT)**
Projektleiter
Verbesserung der Notfallfähigkeit der Konzern-IT durch eine Migration in ein externes RZ. Weiterentwicklung der bestehenden Infrastrukturstrategie sowie Erhöhung des Virtualisierungsgrades. Aufbau und Etablierung einer Krisenorganisation (ITSCM – IT Service Continuity Management).
- ▶ Projektplanung, -überwachung und -koordination, Reporting nach PRINCE2
 - ▶ Erarbeiten der Krisenorganisation (ITSCM)
 - ▶ Kommunikationsmaßnahmen und Projektmarketing
 - ▶ Issue- und Stakeholdermanagement, Risikoabschätzung
- 09/2011 –
08/2012
- Office 2007 Rollout**
Projektleiter
Unternehmensweites Update der verwendeten Office Version von MS Office 2003 auf MS Office 2007. Die Bereitstellung der Office-Suite auf stationären Arbeitsplätzen wurde per Citrix realisiert.
- ▶ Planung und Steuerung des Projekts nach PRINCE2
 - ▶ Erarbeiten von Schulungsmaßnahmen
 - ▶ Zusammenarbeit mit der Unternehmenskommunikation
 - ▶ Erhöhte Anforderungen an Steuerung und Kommunikation durch sehr hohe Öffentlichkeitswirksamkeit
- 09/2011 –
03/2012
- Vertriebsinformationssystem (VIS)**
Projektleiter
Übernehmen der Betriebsverantwortung von Hersteller und Dienstleister in die Eigenverantwortung des Kunden
- ▶ Befähigung der Mitarbeiter zur Betriebsübernahme
 - ▶ Erstellen eines Betriebshandbuchs
 - ▶ Steuerung des externen Dienstleisters
- 09/2009 –
09/2011
- Arbeitsmethoden und Personalentwicklung**
Managementberater
Unterstützung der Managementebenen der IT bei der Umsetzung einer IT-weiten Umstrukturierung und Erneuerung.
- ▶ Workshopmoderation
 - ▶ Methodenschulung
 - ▶ Einzelberatung am Arbeitsplatz
 - ▶ Managementberatung und -weiterentwicklung

- 10/2010 –
10/2011
- Serverkonsolidierung und Niederlassungsoptimierung (SuN)**
Projektleiter
Zentralisierung von IT-Services im RZ des Unternehmens zur Realisierung weitgehend serverloser Niederlassungen (ca. 40 Niederlassungen)
- ▶ Planung und Steuerung des Projekts nach PRINCE2
 - ▶ Durchführen eines PoC „XEN Published Desktop“
 - ▶ Kommunikation der Veränderungen an die Niederlassungen
 - ▶ Training der neuen Servicestruktur für das Team IT-Operations
- 09/2009 –
10/2010
- Netzwerkmanagement**
Projektexperte
Stabilisierung einer Unternehmens-IT durch die Einführung eines Netzwerkmonitoring-Tools (SCOM – System Center Operations Manager) und durch die Entwicklung operativer Prozesse in Umsetzung des ITSM-Gedankens.
- ▶ Unterstützung bei der systematischen Auswahl des Netzwerkmonitoring-Tools
 - ▶ Trainer und Coach für Prozessmanagement, -modellierung und -dokumentation
 - ▶ Entwicklung einer Modellierungsrichtlinie
 - ▶ Modellierung und Einführung von Prozessen
- 09/2009 –
08/2010
- Serverkonsolidierung**
Projektexperte
Konsolidierung und Modernisierung einer Unternehmens-IT mit Einführung von Servervirtualisierung. Weiterhin Implementierung eines neuen Backbones in der Konzernzentrale und einer Storage-Infrastruktur für Serversysteme und Clientzugriff.
- ▶ Kommunikation der Veränderungen an die Teams der IT
 - ▶ Coach für Änderungen in der Arbeitsorganisation
 - ▶ Außenkommunikation mit Stakeholdern des Projektes
- 2004 – 2006
- Leistungsbeurteilungssysteme im öffentlichen Dienst**
Berater und Trainer
Konzeption, Einführung und Schulung von Leistungsbeurteilungssystemen im öffentlichen Dienst. Dies umfasste im Einzelnen die Module Personalbeurteilung, Zielvereinbarung und Feedbackgespräch.
- 1997 – heute
- Dozent für „Organisation und Projektmanagement“ an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg in Mannheim**
Tätig in den Fachbereichen Industrie und Dienstleistungsmarketing
- ▶ Erstellen des Lehrplans nach einem Rahmenstoffplan
 - ▶ Erarbeiten von Lehrmaterialien
 - ▶ Erstellen und Bewerten von Klausuren
 - ▶ Betreuen von Studien- und Bachelorarbeiten

Teaching und Coaching

Trainingsthemen



Trainingsformate

- ▶ Vorlesung
- ▶ Vortrag
- ▶ Training und Seminar
- ▶ Workshop und Moderation
- ▶ Einzelberatung (Coaching und Mentoring)

Referenzen

- ▶ DZ Bank, Frankfurt
- ▶ Sirona, Bensheim
- ▶ Caritasverband für Stuttgart e. V.
- ▶ INTER Versicherungsgruppe, Mannheim
- ▶ Ströer out of home media AG, Köln
- ▶ ABB Training Center GmbH, Heidelberg
- ▶ Alstom Power Generation AG, Mannheim
- ▶ MVV Energie AG, Mannheim
- ▶ Freudenberg Service KG, Weinheim
- ▶ GiZ GmbH, Eschborn
- ▶ Beck & Consorten, Wuppertal
- ▶ Entsorgungswerke Landau
- ▶ B2human Consulting, Dieburg
- ▶ Duale Hochschule Baden-Württemberg, Mannheim
- ▶ ALP, Dillingen
- ▶ Städtische Bühnen GmbH, Osnabrück
- ▶ Gesellschaft für Qualifizierung im Beruf (GQiB), Hemsbach
- ▶ Pfalztheater, Kaiserslautern
- ▶ Theater Regensburg
- ▶ Deutscher Bühnenverein, Köln

