



QUALIFIKATIONSPROFIL

**WERNER
STANGNER**



JAHRGANG: 1963 NATIONALITÄT: DEUTSCH

ZERTIFIZIERTER CHANGE MANAGER (EWA)

BUSINESS COACH (DGFP)

PROJEKTMANAGER (PRINCE2)

ITIL EXPERT (APMG)

AKKREDITIERTER ITIL TRAINER (APMG, VERSION 3, 2011 EDITION)

BERUFSERFAHRUNG SEIT:

1983

IT-ERFAHRUNG SEIT:

1988

SPRACHENKENNTNISSE:

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fortgeschritten)

AUSGEÜBTE TÄTIGKEITEN:

- Geschäftsführer – Senior Management (seit 1994)
- Vertrieb & Key Accounter
- Leiter Marketing & Public Relations
- Personalverantwortlicher
- IT-Verantwortlicher
- Projektleiter, Berater & Coach (SAP, ITSM, MoC)
- Trainer & Dozent
- Proof-Reader (OGC: diverse ITIL Publikationen)
- Author für ITSM e-Learning Kurse
- SAP Basis Berater
- Systemprogrammierer (CICS/VS, MVS, SAP R/2)

BESONDERE QUALIFIKATIONEN:

- Certified Professional Requirements Engineering - CPRE Foundation Level (IREB)
- Zertifizierter Change Manager (Europäische Wirtschaftsakademie / Demos EWA)
- Business Coach (Deutsche Gesellschaft für Personalentwicklung / DGFP)
- Akkreditierter ITIL Trainer Ver. 3 (APMG)
- Zertifizierter ITIL Service Manager (Ver. 2, EXIN/APMG)
- Zertifizierter ITIL Expert (nach Ver. 3, APMG)
- ITIL v3 Intermediate Life Cycle Zertifizierungen:
 - o Continual Service Improvement, Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation
- Service Catalogue Zertifizierung (ITIL Complementary Qualifications)
- APMG zertifizierter „Service Catalogue“ Trainer
- PRINCE2 Foundation zertifiziert (Version 2009)
- ISO 20000 (Einführung für Consultants/Auditors)
- Six Sigma Champion Ausbildung
- SAP R/3 Certified Technical Consultant
- Organisationsprogrammierer (Deutsche Angestellten Akademie / DAA)

BRANCHEN:

- Telekommunikation
- Öffentliche Verwaltung
- Flughafen
- Automotive
- Chemie
- Logistik
- IT-Dienstleister
- Energieversorger
- Fertigungsindustrie
- u. a.

REFERENZEN (AUSZUG):

- Land NRW (IT.NRW /ehe. LDS)
- Deutsche Telekom / T-Com / T-Systems
- Vodafone (früher Mannesmann Konzern)
- Benteler AG
- DHL Solutions (ehe. DANZAS Telelog)
- Flughafen, Köln-Bonn
- Enrichment Technology / ETC
- TRW Automotive
- RWE GAS
- u. a.

TRAINER TÄTIGKEIT (SEIT 2006 BIS DATO)

- Konzeption, Entwicklung und Durchführung von Seminaren in den Bereichen
 - o „Management of Change“ / Change-Management /Veränderungsmanagement
 - Rollenspezifische Trainings für Mitarbeiter/Multiplikatoren im Rahmen der Einführung von kontinuierlichen Verbesserungsprozessen / KVP
 - o Prozessmanagement
 - o Moderation / Präsentation, Kommunikation / Rhetorik, Konfliktmanagement
 - o ITIL / IT Service Management (als akkreditierter ITIL Trainer)
 - ITIL Foundation
 - ITIL Intermediate (Lifecycle und Capability-Module, Managing across the Lifecycle)
 - Service Catalogue
 - IT-Prozess-Simulation “Control-IT” (interaktives Rollenspiel)
- Entwicklung kundenindividueller Trainingskonzepte und Qualifizierungsprogramme

PROJEKTE

01/2013 – 06/2014 Service Transition im Rahmen eines größeren Outsourcing-Projektes, Telekommunikation/Mobilfunk Konzern

Projekt:

Ziel des Gesamtprojektes ist die Überführung/Transition von diversen IT-Services an einen externen IT-Dienstleister im internationalen Umfeld und Offshore-Beteiligung. Das Gesamtprojekt ist in mehrere Workstreams strukturiert um die verschiedenen Serviceüberführungen an den künftigen IT-Dienstleister, inkl. Knowledge-Transfer und Betriebsübergaben, zu managen. Im Einzelnen waren dies SAP-bezogene Services für den Basis- und Applikationsbetrieb sowie Archive-Services, für diverse Systemlandschaften des Auftraggebers, für ERP und BI mit entsprechenden Test-, QA- und Produktiv-Systemen.

Im Rahmen von organisatorischen Veränderungen wurden parallel ebenso SAP Legacy Systeme und Archive an einen Konzern-internen IT-Dienstleister (Offshore, Indien) überführt.

Rolle:

Transition Manager (auf Serviceabgebender Stelle), Projekt-/Teilprojektleiter

Aufgaben:

- Managen der Workstreams auf Seiten der Serviceabgebenden Stellen
- Unterstützung des Auftraggebers bei der Qualitätssicherung der Leistungsübernahme durch den künftigen Dienstleister
- Teilnahme an Daily-Status Calls und wöchentlichen Steering-Calls
- Managen der Service Transition nach „Offshore“ (Indien)
- Projekt- und Teilprojektleitung von „Pre-requisite“ Projekten

08/2012 – 09/2012 Problemanalyse und Erarbeitung von Optimierungsvorschläge im Rahmen laufender Transitionprojekte zur Überführung von IT-Verfahren, Landesbehörde

Projekt:

Ziel des Projektauftrages ist die Analyse von Problemsituation im Ablauf von Transitionprojekten, zur Überführung von IT-Verfahren diverser Behörden in einen zentralen IT-Landesbetrieb sowie die Erarbeitung von Lösungsvorschlägen auf organisatorischer und prozessualer Ebene mit anschließender Erstellung einer Entscheidungsvorlage für die zuständigen Leitungsebenen.

Rolle:

Externer Berater

Aufgaben:

- Analyse und Ursachenforschung im Prozessablauf der Transitionprojekte
- Herausarbeiten von Ursachen und Wirkungen sowie Erarbeitung von Lösungsszenarien bzw. konkreten Lösungsvorschlägen
- Erstellung einer Entscheidungsvorlage für den Managementkreis, bzgl. der erarbeiteten Lösungsvorschläge im Hinblick auf Umsetzungsfreigabe

05/2012 – 06/2012 Prozess- u. Schnittstellenoptimierung zwischen verschiedenen leistungserbringenden Geschäftsbereichen von IT- und nicht-IT, Flughafen

Projekt:

Ziel des Projektes ist es, eindeutige Schnittstellen und Verantwortungen zwischen IT- und nicht-IT Geschäftsbereichen in punkto der bereichsübergreifenden Services und Leistungen zu schaffen. In diesem Kontext sollen zu identifizierende Schnittstelle und Prozesse optimiert, Leistungen und Verantwortlichkeiten ggf. verlagert und Servicevereinbarungen und Verfahrensstandards zwischen den leistenden Einheiten implementiert werden.

Rolle:

Externer Berater / Interviewer (Phase „Ist-Aufnahme“ und „Grob-Design“)

Aufgaben:

- Durchführung von Befragungseinheiten/Interviews mit Mitarbeitern der verschiedenen Geschäftsbereiche, inkl. Protokollerstellung
- Mitarbeit bei der Auswertung und Analyse der Interviewergebnisse und Erarbeitung von ersten Vorschlägen zu Maßnahmen

10/2010 – 04/2011 Entwicklung eines standardisierten Transitionvorgehensmodells zur Betriebsübernahme IT-gestützter Verfahren, Landesbehörde

Projekt:

Zur professionellen und standardisierten Übernahme IT-gestützter Verfahren von diversen Landesbehörden durch einen zentralen IT-Dienstleister sollen Mittel und Methoden auf organisatorischer, prozessualer und technischer Ebene entwickelt werden.

Rolle:

Externer Berater / Coach

Aufgaben:

- Unterstützung/Coaching der kundeninternen Projektleitung zur Planung, Organisation und Steuerung des Projektes, inkl. Projektstatusreporting
- Beratung/Coaching des internen Projektleiters in Aspekten des Change-Management im Rahmen der Transition
- Vorbereitung und Moderation der regelmäßigen Projektstatusmeeting
- Moderation der Arbeitsgruppensitzungen bzw. themenbezogener Workshops
- Inhaltliche Mitarbeit bei der Bearbeitung der Projektarbeitspakete, zu
 - o Vorgehensmodell Transition und Prozessschnittstellen
 - o Risikoidentifizierung / Risikoregister
 - o Testkonzepte und Abnahmeverfahren
 - o Betriebskonzepte

11 – 12/2010

**Standardisierung Change-Management-Prozess (ITIL)
Zentrale IT eines Automobilzulieferers**

Projekt:

Im Zuge der Standardisierung und Professionalisierung sollen die unterschiedlich praktizierten Change-Verfahren zu einem Standard-Change-Management Prozess (angelehnt an ITIL) konsolidiert werden.

Rolle:

Externer Berater / Coach

Aufgaben:

- Ist-Aufnahme der existierenden Abläufe zu den verschiedenen Change-Prozeduren
- Vorbereitung/Durchführung von Workshops zur Soll-Konzeption des Standard-Change-Prozesses, unter Berücksichtigung des organisatorischen Umfeldes und der Entscheidungsprozesse
- Erstellung von Ablaufdiagrammen des Standards-Change-Prozess-Workflows in Tool-Notation (Maximo) sowie als „Swimlane“

**03/2010 – 05/2010 Business Case “Zentraler Service Desk”
Diverse IT-Dienstleister in Unternehmensgruppe**

Projekt:

Business Case für einen zentralen Service Desk als Entscheidungsvorlage für das Management Board erarbeiten

Rolle:

Externer Berater

Aufgaben:

- Entwurf verschiedener Lösungsszenarien als Basis für die Business Case Betrachtung
- Erstellung Business Case für zentralen Service Desk, in punkto
 - Kosten/Nutzen und Amortisierung
 - Nutzen- und Synergiepotentiale
 - Risiken und kritische Erfolgsfaktoren
- Präsentation der Ergebnisse beim Auftraggeber

**06/2009 – 03/2010 Management of Change / MoC
Öffentliche Verwaltung / Landesbehörde**

Projekt:

Veränderungsvorhaben aufgrund IT-Strategie- und Plattform-Wechsel im NRWave Projekt

Rolle:

Externer Coach und Berater

Aufgaben:

- Beratung bei der generellen MoC-Vorgehensweise

-
- Entwicklung der Vorgehensweise und Befragungsstruktur für eine Change-Impact-Analyse
 - Durchführung Change-Impact-Analyse (CIA) zur Erhebung der Gesamtkomplexität des Veränderungsvorhabens, unter Berücksichtigung von
 - o Stakeholdern, „Change-Rollen“ und Change-Dimensionen
 - o Beziehungen, Einflussfaktoren, Wechselwirkungen
 - o Erfolgsfaktoren und KPI's und Change-Risiken, etc.
 - Erstellung CIA Abschlussbericht und „Management Summary“
 - Konsolidierung Change-Risiken und Anlegen eines Risikoregisters
 - Konzeption der Vorgehensweise im Change-Projekt und auf Mitarbeiter-ebene, in Anlehnung an das 3-Phasen Konzept von Change-Prozessen nach Lewin
 - o Unfreeze – Transition – Refreeze
 - Vorbereitung und Durchführung/Moderation Präsentationstermin im Managementkreis, mit den Themen
 - o Erläuterung „Management Summary“ CIA
 - o Vorstellung Umsetzungskonzept MoC
 - o Darstellung Grundsatzentscheidungsbedarf
 - Konzeption Kickoff-Veranstaltung für die Mitarbeiter
 - o Darstellung von Veränderungsgrund und Notwendigkeit
 - o Würdigung der bisherigen Leistungen
 - o Vorgehensweise für die Transition mit
 - Phasen/Aktivitäten
 - Zeitschiene

**08/2007 – 04/2010 IT-Service Management
Fertigungsunternehmen mit Standorten in D, NL, UK, FR**

Projekt:

Umsetzung unternehmensweiter ITSM Strategie und Prozesseinführungen

Rolle:

Externer Project-Coach, Berater und Trainer

Aufgaben:

- Konzeption von Awareness- und Mobilisierungskampagnen sowie Team Building Events und diesbezüglicher Umsetzungsunterstützung des Kunden im Rahmen von IT-Veränderungsvorhaben
- Umsetzungsberatung Veränderungsmanagement im Rahmen von Prozess- und Tool-Einführungen
- Beratung / Coaching der kundeninternen Projektleitung
- Durchführung von Prozess-Simulationen / Rollenspielen

-
- Konzeption und Einführungsunterstützung für eine zentrale Service Desk Lösung aller Länder
 - Vorbereitung und Moderation von Workshops zu den Themen
 - o IT-Service Strategien
 - o Service Level Management und Servicekatalog
 - o Configuration- und Change-Management
 - o ITSM Tool-Evaluierung
 - o Serviceorientierung und Organisationsformen
 - o PEMM Analyse (Process Enterprise Maturity Model)

08/2006 – 09/2006 Service Management und Call-Center, Telekommunikation

Projekt: Analyse und Optimierung von Call-Center Prozessen

Rolle:

Externer Berater

Aufgaben:

- Prozessanalyse und Identifizierung der Schwachstellen
- Identifizierung von Anforderungen an den Prozess in Form von KPI's
- Vorbereitung und Moderation von Workshops
- Ausarbeitung Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen

UNTERNEHMENSINTERN

- Entwicklung von Unternehmensstrategien
- Strategieumsetzung und Veränderungsmanagement
 - o Mitarbeiter-Awareness und Kickoff-Meetings
 - o Durchführung Management-Meetings
 - o Kommunikationskampagne MoC (interner Newsletter, etc.)
- Gesamtprojektleitung: Einführung MS Navision – Business Solution (2006/2007)
 - o Einführungscoordination (inkl. Systemhaus/Partner)
 - o Datenübernahme / Migration aus Alt-Applikationen
 - o Konzeption der Leistungserfassung und Entwicklung Berechtigungskonzept
 - o IT-Betriebskonzept und Change-Verfahren
- Projektleitung für Konzeption und Aufbau diverser Internet-Auftritte/Web-Portale

PROJEKTE MIT GESAMTPROJEKTVERANTWORTUNG (AUSZUG DER HISTORIE 1998 – 2007)

- Implementierung von SAP Addon Tool-Lösungen (arc4psa) für die Archivierung von Daten aus SAP Business Warehouse Systemen via SAP ADK
(Diverse Kunden: Bayer, Thyssen-Krupp, GEW, Beiersdorf)
- Erstellung und Realisierung von revisionskonformen, rollenbasierten SAP Berechtigungskonzepten
(Diverse Kunden: Deutsche Woolworth, NEURAXPHARM, AstraZeneca, u.a.)
- Erstellung revisionssicheren Prozessdokumentation und Einführung einer Configuration Management Lösung (CMDB)
(Kunde: RWE Gas, RWE Systems)
- Programmtechnische Umsetzung diverser B2C- und B2B- Vertriebskampagnen bzw. Marketingaktionen, inkl. automatischer Auftragsdatenverarbeitung
(Kunden: Deutsche Telekom)
- Migration von SAP Stamm- und Bewegungsdaten in ein Archivsystem, auf Basis des (Prinzip der selbsttragenden Medien), im Rahmen der Ablösung einer SAP R/2 Umgebung (Großrechnerplattform) auf die R/3 Welt (Client/Server)
(Kunden: TRW Fahrwerksysteme, TECHNIP Deutschland)
- Entwicklung und Betrieb einer EAI-Lösung (Enterprise Application Integration) zur Anbindung (Logistik / Lagerprozessrechner und SAP System) mit einer Applikation zur Sendungsverfolgung (Paketbestellungen) via Internet
(Kunden: Deutsche Telekom, Danzas Telelog / Fracht & Logistik)
- Konzepterstellung und Umsetzung einer SAP R/3 Basis Architektur und 3-stufigen Betriebsumgebung (Test-Konsolidierung und Produktion)
(Kunde: Membrana / Fertigungsindustrie)
- Einführung eines DMS (Produkt: HYPARCHIV) zur Archivierung von SAP R/3 Anwendungsdaten sowie Altdaten, vorwiegend aus Scan's von Microfiches
(Kunde: Phillips Deutschland, Branche: Elektronikindustrie)
- Konzeption und Realisierung einer Track & Trace Lösung für die aktive Paketstatusabfrage durch den Besteller („Sendungsverfolgung im Internet“)
(Kunde: Deutsche Telekom)
- Erstellung Studie zur kommerziellen Anbindung von SAP Systemen ans Internet, inkl. e-cash Verfahren
(Kunde: Deutsche Telekom)
- Erstellung einer Evaluierungsstudie für EDI Service Provider
(Kunde: Sigma Aldrich)

TECHNISCHE PROJEKTE, BETRIEB UND SUPPORT (AUSZUG HISTORIE 1988 – 1998)

- Basisseitige Applikationsbetreuung der SAP R/2 Systeme des MANNESMANN Konzerns
(Kunde: Mannesmann Datenverarbeitung, zentraler IT-Konzern Dienstleister)
- SAP Technologie Beratung
 - o Performance Analysen und Optimierung
 - o Release-Wechsel und Migrationen
 - o ABAP/4 Entwicklung(Diverse Kunden unterschiedlicher Branchen)
- Operating und Systemprogrammierung – IBM Großrechner Umfeld (Fa. CompuNet)
 - o CICS/VSAM
 - o MVS/XA, MVS/ESA
 - o SAP R/2
- PC-Systemtechnik (Fa. CompuNet)
 - o Hard- und Software Konfiguration von IBM PC Systemen (DOS/OS2)
 - o LAN Netzwerk-Konfiguration