

Curriculum Vitae

Heino Schneider



Person

Adresse	Veilchenweg 5 CH-5244 Birrhard Tel. +41-079 378 40 12
Geburtsdatum	21. Mai 1962
Sprachen	Deutsch (Muttersprache), Englisch (verhandlungssicher)
Ausbildung	Eidg. Dipl. Wirtschaftsinformatiker
Zivilstand	Verheiratet, zwei Kinder (1989, 1991)
Hobbies	Ausbildungstätigkeit, Snowboard, Laufen

Ausbildung

2013 – 2016	Teilnahme an verschiedenen Management Ausbildungen
2006 / 2009 / 2019	ITIL Foundation Zertifizierung V2 und V3, ITIL4 Analyse
2004 – 2005	Teilnahme an verschiedenen Ausbildungen und Seminaren zu den Themen ITIL und CMMI
2003 – 2004	Teilnahme an verschiedenen Projekt- und Risikomanagement Seminaren
2001	Sprachaufenthalt in New York und SVEB-Ausbildung
1999 / 2000 / 2001 / 2002	Besuch der jeweils 4-tägigen Microsoft TechED sowie Teilnahme an zwei Executiv-Briefings bei Microsoft in Redmond (ein Briefing mit Gespräch mit Microsoft CEO Steve Ballmer)
1997 – 1999	Diverse Ausbildungen auf Software Produkten (Core Tech, Administration, Notes, ...)
1994 – 1996	Ausbildung zum eidg. dipl. Wirtschaftsinformatiker
1988 – 1990	Ausbildung zum Systemengineer im Rechenzentrum der Zürich Gruppe
1983 – 1986	Ausbildung Höhere Fachschule Fachrichtung Betriebstechnik
1978 – 1982	Lehre als Maschinenmechaniker bei Brown Boveri AG (BBC) in Baden

Beruflicher Werdegang

Seit 2016 und 2003 – 2011	axeba ag	Senior Consultant
Service Management- und Prozess-Projekte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SBB AG: Verantwortlich für die Organisation- und Prozessanalyse des Asset-Management Systems sowie Definition und Einführung der Soll-Prozesse. ▪ Zentrum für Zahnmedizin: Optimierung der Service Operation Prozesse ▪ KPT Krankenkasse AG: Analyse und Optimierung der Provider Management Prozesse und Insourcing Service Desk mit SM-Tool Evaluation und Einführung ▪ SBB AG: Projektleitung Aufbau Betriebskompetenz zur Erarbeitung und Einführung der Service Management Prozesse basierend auf ITIL inkl. CMDB / CMS für die zentrale Informatik. ▪ Informatikdienste St. Gallen: Verantwortlich für die Erarbeitung, Schulung und Einführung der Change- und Problemmanagement-Prozesse basierend auf ITIL. ▪ Hotelplan AG: Erarbeitung und Einführung der Incident-, Problem- und Change-Management Prozesse für die Group IT. 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zurich Financial Services: Prozess Design der EuroNet Sourcing Prozesse gemäss Gartner's "Sourcing Process Framework" inkl. Configuration Management. ▪ Kanton Thurgau: Implementierung des IT-Servicekataloges und Servicekalkulation. ▪ Helvetia: Servicekatalog-Erstellung und SLA Vereinbarung mit Helvetia Deutschland. ▪ NZZ Management AG: Servicebeschreibungen/Katalog und Kalkulation. ▪ UPK Basel: Servicebeschreibungen/Katalog und Kalkulation. ▪ Bühler AG: Servicekalkulation durchgeführt ▪ Universität St. Gallen (HSG): Verantwortlich für die Erstellung des IT-Servicekatalogs (SLA) sowie des Komponenten-Katalogs. ▪ Credit Suisse: Verantwortlich für die Erstellung des Servicekatalogs sowie der zugehörigen OLA für den Netzbereich. ▪ Ringier AG: Verantwortlich für die Einführung der Service Level Management und Financial Management Prozesse basierend auf ITIL sowie Erarbeitung des Servicekatalogs. ▪ Mitorganisation und Gestaltung des Service Management Circles der axeba ag mit 20 teilnehmenden Unternehmen.
Providermanagement / Outsourcing	<p>Credit Suisse im Bereich Netzwerk- und Telefonie-Services: Aufbau des Provider Managements (Swisscom, BT, Sunrise und weitere externe Lieferanten):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definition und Implementierung der übergreifenden Servicemanagement-Prozesse. ▪ Definition und Aufbau der Retained Organisation mit den Verantwortlich- und Zuständigkeiten sowie der Zusammenarbeit / Abstimmung mit den Providern (Governance). ▪ Integration der Tools und Schnittstellen. ▪ Definition und Aufbau des Service-Reportings sowie der Finanz- und Controllingfunktionen. ▪ Aufbau der Kundenbeziehungen (Business) und der entsprechenden Prozesse. ▪ Schulung und Übergabe der erarbeiteten Grundlagen an die interne Organisation. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Luzerner Kantonalbank: Ausschreibung neue Druckerinfrastruktur, Verträge. ▪ Vitra: Evaluation von Infrastruktur-Outsourcing-Partner. ▪ ZKB: Erstellung der Ausschreibungsunterlagen (RfP) für den EWP-Support und den Rollout. ▪ Rieter: Evaluation einer neuen Datacenter Lösung. ▪ Credit Suisse: Ausarbeitung von RFI und RFP sowie Begleitung des Sourcingprozesses für die Netzwerkinfrastruktur. ▪ Migrosbank: Unterstützung im Outsourcing Projekt. ▪ Erarbeitung der Grundlagen für den RFI und RFP einer internationalen Bank.
Assessments/ Optimierungen/ Benchmarking	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zentrum für Zahnmedizin: Beurteilung und Optimierung der IT. ▪ Hallenstadion AG: Beurteilung von «IT as a Service», Risikobeurteilung und treffen von Massnahmen. ▪ Kanton Basel-Landschaft: Infrastruktur Assessment/Benchmarking, Abgabe von Empfehlungen sowie Marktpreisanalyse. ▪ Meteo Swiss, Baudirektion des Kantons Zürich und Informatik der Stadt St. Gallen: Infrastruktur Assessment/Benchmarking, Abgabe von Empfehlungen. ▪ Kistler Instrumente AG und Burckhardt Compression AG: Infrastruktur Assessment/Benchmarking, Abgabe von Empfehlungen. ▪ PostFinance: Leistungs- und Kostenassessment des Betriebs. ▪ ISCeco EVD: Leistungs- und Kostenassessment des Rechenzentrums. ▪ BKW FMB: Analyse der Benutzeranforderungen an die Arbeitsplatzinfrastruktur sowie Erarbeitung des technischen Konzepts für den MS-Vista-Rollout. ▪ Benchmarking und Kostenoptimierung von verschiedenen Schweizer Informatikeinheiten aus Industrie, öffentlichen Verwaltungen, Medienunternehmen sowie Finanzdienstleistern (87 Unternehmen mit insgesamt 320 000 Arbeitsplätzen). ▪ Durchführung von Benutzerzufriedenheitsanalysen sowie Definition von Verbesserungsmaßnahmen in ca. 12 Schweizer Unternehmen.
Projekt-Coaching/ Projekt-Methodik	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zentrum für Zahnmedizin: Erarbeitung und Einführung einer Projektmanagement-Methodik ▪ Informatikdienste St. Gallen: Projektconsulting/Risikomanager der Projekte «DC-Serverkonsolidierung» und «Client-Rollout». ▪ KPT Krankenkasse: Projektconsulting «Einführung neues Service Management Tool».

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Credit Suisse: Erarbeitung und Einführung eines Multi Projektmanagement Prozesses. ▪ KV Zürich Business School: Analyse, Erarbeitung und Einführung einer Projektmethodik sowie eines Projektportfolioprozesses. ▪ Swissprinters: Analyse, Erarbeitung und Einführung einer Projektmethodik sowie eines Projektportfolioprozesses inkl. Risikoübersicht. ▪ Erarbeitung und Anwendung von Grundlagen zur Durchführung von Projektreviews.
2011 - 2016	Credit Suisse AG	Service- und Provider Manager (Senior Management)
		<p>Verantwortlich für:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Multi-Provider Management von BT / Swisscom / Sunrise und weiteren Lieferanten für die Netzwerk- und Telefonie-Services der Region Schweiz. ▪ Service Management aller Netzwerk- und Telefonie-Services gegenüber dem Business. ▪ Verhandlung angepasster und neuer Serviceverträge (Servicelevels, Kosten, Prozesse). ▪ Begleitung von internen und externen Audits. ▪ Einhaltung der Security- und Compliance-Vorgaben. ▪ Betrieb bestehender und Einführung neuer Netzwerk- und Telefonie-Services. ▪ Leitung von Projekten zur Einführung neuer oder geänderter Services zusammen mit dem Provider. ▪ Service Operation, Transition und Financial Management. ▪ Weiterentwicklung der Service Management-Prozesse und der Tool-Integration. ▪ Service Improvement / Leitung internationales Stabilitätsprogramm. ▪ Availability-, Capacity-, Compliance-, Business Continuity- und Risk-Management. ▪ Abstimmung der Services innerhalb der internationalen Konzernorganisation.
1998 – 2002	Zürich Schweiz	Leiter Competence Center „Inet- und Messaging-Technology“ (Mitglied des Kaders)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufbau und Weiterentwicklung eines Competence Centers mit 18 Mitarbeitenden. ▪ Ständiges Mitglied des Review Boards der Zürich Schweiz und somit verantwortlich für die Architektur der Infrastruktur und die Festlegung der Standards. ▪ Durchführung verschiedenster Infrastrukturprojekte im Internet-, Intranet- und Messagingumfeld. ▪ Verantwortlich für die Entwicklung verschiedener Webanwendungen auf Basis ASP und .net mit MS-SQL als Datenbanksystem und auf Basis Java Servlets mit Oracle als Datenbanksystem.
1997 – 1998	Zürich Schweiz	Teamleiter Middleware Engineering (Mitglied des Kaders)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufbau und Weiterentwicklung eines Teams mit 7 Mitarbeitenden. ▪ Verantwortlich für die Konsolidierung von vier Mailsystemen und den Aufbau von Datenbankfarmen für Sybase- und Oracle-Datenbanken.
1995 – 1997	Zürich Leben	Teamleiter Qualitätskontrolle und AE-Support (Mitglied des Kaders)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwortlich für die Qualitätssicherung und den Anwendungsentwickler-Support in einer Softwareentwicklungsabteilung Bereich Einzelnebensoftware. Aufbau und Leitung eines Teams mit 3 Mitarbeitenden.
1990 – 1995	Zürich Konzern Rechenzentrum	Systemingenieur
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwortlich für den Datenbankdesign und das Datenbank-Tuning (DB2 und IMS) von Hostapplikationen und die Implementierung von Batch- und Online-Komponenten. Einführung eines Change- und Configuration-Management-Systems für die ganze Zürich Gruppe.
1987 – 1988	ABB AG Zürich	Teamleiter NC-Programmierung und Kalkulation
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leitung der Gruppe NC-Programmierung und Kalkulation mit 12 Mitarbeitenden. Verantwortlich für die NC- und CNC-Werkzeugmaschinen der Hochspannungsschalter-Fertigung.

1982 – 1987	BBC AG Baden	NC/CNC-Programmierung
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programmierung von Werkzeugmaschinen und flexiblen Fertigungssystemen. 	

Autorentätigkeit

2004 – 2005	Springer Verlag	Herausgabe Buch „Krisen vermeiden in IT-Projekten“ (2005, Springer, ISBN 3540220526).
--------------------	------------------------	---

Ausbildungstätigkeit

2001 – heute	IFA Zürich	Dozent
---------------------	-------------------	---------------

Lehrgänge	<p>Lehrgänge: Höhere Fachschule für Wirtschaftsinformatik und Informatiker Systemtechnik</p> <p>Schulung der Fächer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Management / SLA Entwicklung ▪ Service Prozess Management und Organisation ▪ Beschaffungsprozesse ▪ Projekt- und Projektportfoliomanagement ▪ Trainings für HERMES-Foundation- und IPMA Level D-Zertifizierungen ▪ Kommunikationstechnik ▪ Personalführung und Budgetierung 	
------------------	--	--