

Curriculum Vitae

Markus Elsener



Person

Privatadresse	Arnistrasse 13 CH-8908 Hedingen Tel. +41-079-302 97 04
Geburtsdatum	12. April 1964
Ausbildung	Eidg. Dipl. El. Ing. ETH
Zivilstand	Verheiratet, vier Kinder (1991, 1993, 1996, 1998)
Hobbies	Familie, Klavier spielen, lesen, schreiben

Ausbildung

2006	ITIL Foundation Zertifizierung
1993 – heute	Verschiedene Weiterbildungen und Seminare im Bereich IT-Management
1989 – 1992	Verschiedene Weiterbildungen im Bereich DEC/VMS
1984 – 1989	Studium an der ETH Zürich mit Abschluss als Eidg. Dipl. El. Ing. ETH
1983 – 1984	Sprachaufenthalt in England, Rekrutenschule
1977 – 1983	Gymnasium in Zürich-Wiedikon mit Abschluss Matura Typus B
1971 – 1977	Primarschule in Langnau am Albis

Beruflicher Werdegang

Seit 2002

axeba ag

Partner und Mitinhaber der axeba ag

Realisierte Projekte:

Service- management

- Entwicklung des Standard Service Level Agreements von axeba, das bei über drei Duzend Unternehmen im Einsatz ist.
- Erarbeitung des Servicekataloges und der Servicebeschreibungen sowie der Servicekalkulation für den Migros Genossenschaftsbund für den M-Workplace mit rund 25 000 Usern.
- Erarbeitung des Servicekataloges und der Servicebeschreibungen bei der Credit Suisse für das Gebiet End User Plattform EUP sowie für den Bereich Network Services.
- Erstellung der Servicearchitektur, des Servicekataloges sowie der Servicebeschreibungen (SLA) und teilweise ebenfalls der Servicekalkulation bei den folgenden Firmen:
 - SBB
 - Migros Ostschweiz
 - Swiss Re in Zürich und München
 - Zürich Schweiz
 - tpc/SRF
 - BKW Berner Kraftwerke
 - Industrielle Werke Basel
 - Steria
 - KV Zürich Business School
 - Kanton Appenzell Ausserrhoden
 - Kanton Basel Stadt
 - Stadt Winterthur
 - SUVA
 - Visana
 - Helsana
 - Ferag
 - Swissprinters
 - Entris Banking (RBA)
 - Notenstein
 - Badenova (Deutschland)
 - Anthos
 - Epilepsie Zentrum
- Zur Verfügungstellung des Standard SLA von axeba für die CSS Krankenkasse.
- Erstellung der Ausschreibungsunterlagen (RfI und RfP) inkl. Servicebeschreibungen für die Neuvergabe des Gebietes Electronic Workplace für die Migrosbank.
- Erstellung der Ausschreibungsunterlagen (RfI und RfP) inkl. Servicebeschreibungen für die Ausschreibung des Gebietes Electronic Workplace für die ZKB.
- Methodische Führung der Projekte „Service Management Sourcing 2006“ und „Aufbau Betriebskompetenz“ bei den SBB.
- Review der IT-Verrechnung sowie des Servicekataloges von Kaufland in Deutschland.
- Review der Service Level Agreements von Siemens Building Technologies und Interroll.
- Expertise des Kostenmodells zur Kalkulation und Verrechnung sämtlicher Applikations-Betriebsleistungen beim Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartement EVD.
- Ausgestaltung und Unterstützung bei der Erstellung des IT-Reportings der Division Europa von Swiss Re.
- Erstellung eines SLA-Frameworks für AXA und Sarasin.
- Gründung und Leitung des Servicemanagement Circles mit 24 Firmen.

IT-Prozesse (gemäss ITIL)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projektrealisierung „Aufbau Betriebskompetenz und Organisationsoptimierung“ inkl. Einführung Change Management nach ITIL bei den SBB. ▪ Einführung und Optimierung der Servicemanagement-Prozesse gemäss ITIL bei der Zürich Versicherung (Zurich Financial Services). ▪ Einführung der folgenden ITIL-Prozesse bei der Bank Notenstein: Incident, Problem, Change, Release, Event, Supplier, Service Catalogue und Service Asset and Configuration Management sowie Request Fulfilment. ▪ Einführung von Change Management nach ITIL bei Sarasin. ▪ Einführung von Change Management nach ITIL bei Migros Ostschweiz. ▪ Einführung von Configuration Management nach ITIL bei Sarasin. ▪ Einführung von Supplier Management nach ITIL bei Sarasin. ▪ Analyse und Optimierung der Prozesse nach ITIL bei der CSS Versicherung. ▪ Prozess- und Kostenanalyse sowie Definition von Optimierungspotential beim Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartement EVD gemäss ITIL. ▪ Prozess- und Kostenanalyse sowie Definition von Verbesserungspotential des Informatikbetriebs der Postfinance gemäss ITIL. ▪ Analyse, Definition und Optimierung der IT-Betriebsprozesse gemäss ITIL im Bereich KTN (Network Services) der Credit Suisse. Definition und Optimierung der Kundenschnittstellen inkl. Erarbeitung des Servicekataloges. ▪ Erarbeitung und Dokumentation sämtlicher Prozesse im Bereich Global Network Sourcing der ZFS Zurich Financial Services (total 27 Prozesse).
Outsourcing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Outsourcing-Beratung für die Migrosbank von der Erstellung des Request for Proposal (RfP) bis zum Providerentscheid. ▪ Erstellung der Ausschreibungsunterlagen (RfI und RfP) inkl. Servicebeschreibungen für die Ausschreibung des Gebietes Electronic Workplace für die ZKB. ▪ Outsourcing-Beratung für Huber+Suhner von der Erstellung des Request for Proposal (RfP) bis zum Vertragsabschluss. ▪ Outsourcing-Beratung für Alpiq InTec von der Erstellung des SLA bis zu den Verträgen. ▪ Outsourcing-Beratung für eine internationale Bank von der Erstellung des Request for Proposal (RfP) bis zum Vertragsabschluss. ▪ Erarbeitung der Sourcing Strategie im Bereich Netzwerk-Services der Credit Suisse. ▪ Unterstützung der Credit Suisse beim Outsourcing sämtlicher globalen Netzwerk-Services für über 60 000 Benutzer. ▪ Leitung des Projektes „Taktisches Sourcing“ zur Erarbeitung von Sourcing-Alternativen bei den SBB. ▪ Erarbeitung der Sourcing-Strategie der SBB. ▪ Outsourcing-Beratung und Marktabklärung bei Entris Banking (RBA). ▪ Erarbeitung der Sourcing-Strategie der CSS Krankenkasse. ▪ Erarbeitung der Sourcing-Strategie für den Bereich Electronic Workplace der Swiss Life. ▪ Outsourcing-Beratung für die grösste Schweizer Gebäudeverwaltungsfirma PSP von der Erstellung des Request for Proposal (RfP) bis zum Vertragsabschluss.

IT-Strategie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erarbeitung der T+I Strategie (Technik- und Informatik-Strategie) der SRG SSR idée suisse. ▪ Erarbeitung der Technologiestrategie für tpc. ▪ Erarbeitung der IT-Strategie der Bank CIAL (heute Bank CIC (Schweiz) AG). ▪ Erarbeitung der IT-Strategie für die Bank Notenstein. ▪ Erarbeitung der IT-Strategie der Stadt St. Gallen. ▪ Erarbeitung der IT-Strategie der Ferag. ▪ Erarbeitung der IT-Strategie für die Zusammenarbeit der zentralen IT zusammen mit den Informatikabteilungen der verschiedenen Divisionen der SBB. ▪ Erarbeitung der ERP-Strategie von Rittmeyer. ▪ Erstellung der IT-Strategie für den Bereich Electronic Workplace von Ringier. ▪ Erarbeitung der IT-Plattformstrategie für den Bereich Electronic Workplace der Zürich Schweiz. ▪ Erarbeitung der IT-Governance/IT-Strategie von Hotelplan.
Benchmarking	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gründung und Leitung des Benchmarking Circles der Finanzdienstleister zum Vergleich und Optimierung der IT-Kosten der folgenden Firmen: Winterthur (heute AXA), Zürich, Swiss Life, CSS, Vontobel, ZKB und Migrosbank. ▪ Gründung und Leitung des Benchmarking Circles der Industrieunternehmen zum Vergleich und Optimierung der IT-Kosten der folgenden Firmen: Rieter, Sulzer, Georg Fischer, Huber+Suhner, Bühler, Unaxis (heute Oerlikon), Leica Geosystems, SFS Services und Bucher Guyer. ▪ Durchführung von verschiedenen Benchmarkingprojekten bei über 60 Schweizer Firmen mit insgesamt über 200 000 PC. ▪ Benchmarking und Kostenanalyse sowie Erarbeitung von Optimierungspotential des Bereichs Network Services der Credit Suisse.
Assessments und Optimierungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse der Informatikkosten der Division Personenverkehr der SBB. ▪ Assessment „1 LE IKT VBS“ bezüglich Prüfung der Zusammenlegung der verschiedenen Informatikeinheiten beim VBS. ▪ Begleitung und Unterstützung der Taskforce OPUS zur Steigerung der Benutzerzufriedenheit bei den SBB. ▪ Konzeptionelle und methodische Beratung und Unterstützung der drei Medienhäuser Tamedia, Ringier und NZZ bei der möglichen Zusammenlegung ihrer IT-Abteilungen. ▪ Zusammenschluss der Druckereien von Ringier und NZZ (Ringier Print, Zürcher Druck, NZZ Fretz, Zollikofer) in die Swiss Printers AG. ▪ Integration von IRL in die Swiss Printers AG. ▪ Analyse und Optimierung der IT-Abteilungen von Sauter und Bibus. ▪ Leitung und Realisierung des Projektes „Kommunikation in der IT“ zur Verbesserung der Kommunikationsmittel sowie der Kommunikationsfähigkeiten im Bereich IT Operations Management den SBB. ▪ Leitung des Workshops zur Reduktion der IT- und Infrastruktur-Kosten beim Schweizer Radio DRS. ▪ Projektleitung zur Integration der Technik- und Informatikbereiche von SR DRS, SF und tpc mit insgesamt rund 200 Mitarbeitenden.

2001	Zürich Schweiz	Bereichsleiter IT Care & Electronic Workplace und Project Manager transIT (Mitglied der Direktion)
		<ul style="list-style-type: none"> Leitung des Integrationsprojektes transIT zur Zusammenführung der vier Informatikabteilungen der Zürich in der Schweiz zu einer IT-Einheit von knapp 1 000 Mitarbeitenden. Verantwortung für das Gebiet Electronic Workplace mit knapp 10 000 PC und Leitung sämtlicher Supporteinheiten der Zürich in der Schweiz.
1997 - 2000	Zürich Schweiz	Bereichsleiter IT Infrastruktur (Mitglied der Direktion)
		<ul style="list-style-type: none"> Zusammenführung der IT-Organisationen, IT-Infrastrukturen und der Prozesse der Zürich Schweiz, Zürich Leben, Altstadt, Alpina und Genfer inkl. Ausgestaltung und Optimierung der Betriebs- und Kundenprozesse. Leitung des Bereichs IT Infrastruktur mit 200 Mitarbeitern. Verantwortlich für die dezentrale IT Infrastruktur mit 7 500 PC, 2 500 Drucker und 450 Server. Verantwortlich für die Einführung von Service Management im Bereich Electronic Workplace und später für die gesamte IT.
1993 - 1997	Siemens Integra Verkehrstechnik	Abteilungsleiter Informatik (Prokurist)
		<ul style="list-style-type: none"> Leitung der Informatikabteilung mit 15 Mitarbeitern. Verantwortlich für PPS, Offertsystem, Rechnungswesen, Personalsystem, CAD, IT Infrastruktur.
1991 - 1992	ETH Zürich Informatikdienste	Teamleiter DEC/VMS-Systeme
		<ul style="list-style-type: none"> Leitung der Gruppe DEC/VMS mit 6 Mitarbeitern. Verantwortlich für 10 zentrale VMS-Systeme mit total 3 000 Benutzern und 100 dezentrale VMS-Systeme.
1989 - 1990	ETH Zürich Informatikdienste	System Engineer DEC/VMS-Systeme
		<ul style="list-style-type: none"> Systems Management aller DEC/VMS-Systeme der ETH Zürich.
1988 - 1989	ETH Zürich Institut für Elektronik	System Engineer DEC/VMS-Systeme
		<ul style="list-style-type: none"> Systems Management der DEC/VMS-Systeme des Instituts für Elektronik der ETH Zürich (parallel zum Studium).
1987 - 1989	Kantonsschule Wiedikon	Lehrer
		<ul style="list-style-type: none"> Informatik- und Textverarbeitungsunterricht (8 Wochenstunden, parallel zum Studium).

Autorentätigkeit		
2004 - 2005	mitp Verlag	Herausgabe des Buches <i>Kostenmanagement in der IT</i> (mitp 2005, ISBN 3-8266-1388-0).
Ausbildungstätigkeit		
2001 – heute	ZfU Zentrum für Unternehmensführung	Seminarleiter
Seminare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Management: ITIL Prozesse in der Praxis ▪ Internes IT-Marketing ▪ Kostentransparenz in der IT ▪ Advanced Controlling und Advanced IT-Controlling ▪ Lehrgang für IT-Manager ▪ IT für Führungskräfte ▪ Service Level Agreements ▪ Der CIO als HR-Manager ▪ IT-Know How für GL und VR <p>Auszeichnung mit dem Teaching Award in Gold im Jahr 2005.</p>	
2003 – 2004	Hochschule St. Gallen	Vorlesung im Rahmen des Executive MBA Lehrganges
Themen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Steuerung der IT ▪ Wirtschaftlichkeitsrechnungen in der IT ▪ Kostentreiber und Kostenreduktion ▪ Service Level Agreements 	
2004 – heute	ZfU Zentrum für Unternehmensführung	Experte für den Master-Lehrgang (MBA) Informatik
Tätigkeit	Betreuung und Beurteilung von über einem Duzend Master-Diplomarbeiten (MBA)	
2006 – heute	Universität Freiburg im Breisgau	Institut für Informationstechnologien im Gesundheitswesen
Tätigkeit	Vorlesung zum Thema „Wirtschaftliche Führung der IT“	
2014	Fachhochschule Nordwestschweiz	Institut für Finanzmanagement (IFF)
Tätigkeit	Vorlesung zum Thema IT-Controlling im Rahmen des E-MBA Lehrgangs der FHNW	
Seit 2008	Inhouse-Seminare	Inhouse-Seminare bei verschiedenen Firmen
Kunden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SBB: Kundenorientierung ▪ Leica Geosystems: Kundenorientierung ▪ SupplyOn (München) ▪ Migros IT Services MITS des MGB: Durchführung von Workshops zur Steigerung der Kundenorientierung bei rund 80 Mitarbeitenden des Bereiches Infrastruktur Dienste ▪ Credit Suisse: Durchführung von Workshops zur Steigerung der Kundenorientierung bei den über 20 Führungskräften des Bereiches Network Services ▪ Credit Suisse: Kostenmanagement in der IT ▪ Notenstein: Internes IT-Marketing 	