

Curriculum Vitae

Raphael Haag



Person

Privatadresse	Schorenstrasse 7 CH-9000 St. Gallen Tel. +41-44-455 63 61
Geburtsdatum	21. November 1985
Ausbildung	Bachelor of Science FH in Business Information Technology
Zivilstand	Verheiratet, drei Kinder (2015, 2017, 2020)
Hobbies	Familienzeit, Kochen, Filme, Spiele, Gespräche, Begeisterung teilen

Ausbildung

2022	Certified Project Manager (IAPM)
2017	IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000
2015	Business Process Model and Notation 2.0 (BPMN)
2015	Hermes 5 Foundation
2010 – 2015	Bachelor of Science in Business Information Technology FH
2011	Foundation Certificate in ISMS gemäss ISO/IEC 27001
2010	MS Office 2010
2010	ITIL V3 – Foundation Examination
2009	Windows Server 2008: Configuring and Troubleshooting Windows Server 2008 Active Directory Domain Services
2009	Microsoft Certified Professional (MCP)
2009	Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS)
2006	Rekrutenschule als Übermittlungspionier in einer Telematik Kompanie
2005 – 2006	Berufspraktikum beim Organisations- und Informatikamt der Stadtverwaltung St.Gallen
2002 – 2006	Wirtschaftsmittelschule mit Schwerpunkt Informatik an der Kantonsschule am Brühl in St. Gallen
1999 – 2002	Sekundarschule Wattwil
1998 – 1999	Sekundarschule Lichtensteig
1992 – 1998	Primarschule Krinau

Beruflicher Werdegang		
Seit Juli 2023	axeba ag	Senior Consultant
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konzeption und Implementierung der axebaSMS bei Kunden in den Bereichen <ul style="list-style-type: none"> ▪ IT Kalkulation ▪ Verrechnung von IT Services / Kosten ▪ IT Servicekatalog ▪ Unterstützung von Kunden bei der Erstellung / Anpassung von IT Servicekatalogen inkl. Beschreibung (SLA) 	
2015 - 2023	Informatikdienste St.Gallen	ICT Service- und Qualitätsmanager (Mitglied des Kaders)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planung und Durchführung von Prozess und Projekt Audits ▪ Durchführung von Audits nach ISO/IEC 15504 (SPICE) ▪ Methodische Begleitung in der Definition und Umsetzung verschiedener Service Management Prozesse (beispielsweise Change Management) ▪ Begleitung Konzeption eines Ressourcen und Projekt Portfolio Management Systems, Leitung des Teilprojekts Ressourcen Management ▪ Verantwortlich für die Service Management Software Ivanti Neurons for ITSM inkl. Konfiguration derer Prozesse (Incident, Service Request, Problem, Change, CMDB, Knowledge) inkl. Workflows, Masken, Listen, Formulare und Logik. ▪ Verantwortlich für die Applikation axebaSMS inkl. Konfiguration und Durchführung der Verrechnung, deren Imports und Berichte (SSRS). ▪ Verantwortlich für die Budgetierung von Erträgen im Millionenbereich ▪ Verantwortlich für die Betriebsbuchhaltung und deren Berichte mittels Microsoft SQL Reporting Services. ▪ Definition, Entwicklung und Implementierung von Automatisierungen im Bereich Service Request Management und CMDB ▪ Konzeption und Entwicklung einer Client-Endgeräte Ersatzplanung ▪ Konzeption und Entwicklung einer Lösung zur Erfassung und Beurteilung von Security Patches ▪ Verantwortlich für die Betriebsbuchhaltung und deren Berichte mittels Microsoft SQL Reporting Services. ▪ Verantwortlich für das Service Katalog Management und die Kalkulation der Servicepreise <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptverantwortlich für den Servicekatalog und der Einbettung von neuen Services in den Servicekatalog. ▪ Unterstützend bei der Definition von Servicebeschreibungen und SLA für neue wie auch bestehende Services ▪ Kontrollstelle für Offertwesen ▪ Verantwortliche für das Service Design ▪ Verantwortlich für den Verrechnungsprozess ▪ Geleitete Projekte <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätsmanagement - Anforderungen, Messkriterien und Verständnis. Einführung eines Qualitätsmanagements mit einer gelebten Prozessdokumentation inkl. Prozessreifegradmessung. ▪ Ausschreibung und Einführung einer neuen Service Management Software (Incident, Service Request, CMDB, Knowledge) ▪ Konzeption und Entwicklung eines Kennzahlensystems ▪ Konzeption und Einführung eines Ressourcen und Projektportfolio Managements, Gesamtprojektleitung ab Phase Realisierung ▪ Konzeption und Einführung einer Automatisierungslösung mit Fokus auf Service Request Management 	

2013 - 2014	Informatikdienste St.Gallen	ICT Service Manager(ab 2014 Mitglied des Kaders)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufbau einer AKV-Matrix mittels Microsoft SharePoint ▪ Definition von einfachen, verständlichen Buchungskategorien für die Zeitrapportierung (Reduktion der Positionen um 80%) ▪ Verantwortlich für die Applikation axebaSMS inkl. Konfiguration und Durchführung der Verrechnung, deren Imports und Berichte (SSRS). ▪ Verantwortlich für die Betriebsbuchhaltung und deren Berichte mittels Microsoft SQL Reporting Services. ▪ Verantwortlich für das Service Katalog Management und die Kalkulation der Servicepreise <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hauptverantwortlich für den Servicekatalog und der Einbettung von neuen Services in den Servicekatalog. ▪ Unterstützend bei der Definition von Servicebeschreibungen und SLA für neue wie auch bestehende Services ▪ Kontrollstelle für Offertwesen ▪ Verantwortliche für das Service Design ▪ Verantwortlich für das Service Reporting (Semesterberichte) ▪ Verantwortlich für den Verrechnungsprozess ▪ Leitung von Workshops mit dem gesamten Management zur Definition ihrer wesentliche KPIs. Entwicklung von KPI Dashboards sowie des dazu notwendigen Datawarehouse. ▪ Geleitete Projekte <ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Management KPI's mittels Sharepoint, Umsetzung ▪ Definition, Konfiguration und Einführung von Client Metering ▪ Optimierung der ICT-Kostenverrechnung im Rahmen eines finanziellen Entlastungsprogramms ▪ ICT-Services, Reengineering (Neu-Aufbau Servicekatalog) ▪ Prozesslandkarte, Aktualisierung ▪ Aktualisierung von Dienstleistungsverträgen mit Kunden
2011 - 2013	Informatikdienste St.Gallen	ICT Supporter Senior
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verantwortlich bei der Führung der Leistungs- und Kosten-Verrechnung (LKV) / LKV-Controlling ▪ SQL-Scripting ▪ Identity und Access Management (Active Directory Users and Computers) ▪ First und Second Level Support ▪ Vor Ort Support ▪ Planung und Amortisation von Computer Arbeitsplätzen und Peripherie ▪ Verantwortlich für das Mutationswesen CMDB inkl. Datenqualität ▪ Mitverantwortlicher für die Applikation Ky2help (Service Management Software) ▪ IT- Ansprechpartner verschiedener Organisationen, darunter auch sensible wie die Stadtpolizei St.Gallen ▪ IT-Ansprechpartner für Fachapplikationen in verschiedenen Themengebieten (bspw. Geschäftsverwaltung, Vorlagenmanagement, Prozessdokumentation, Zeitrapportierung) ▪ Geleitete Projekte <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätssicherung der Kostenträgerzuweisung in der Zeitrapportierung ▪ Entwicklung und Einführung eines Speicher-Metering im Rahmen eines finanziellen Entlastungsprogramms

2007 - 2010	Organisations- und Informatikamt der Stadtverwaltung St.Gallen	ICT-Techniker
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ First und Second Level Support ▪ Vor Ort Support ▪ Planung und Amortisation von Computer Arbeitsplätzen und Peripherie ▪ Unterstützung bei der Führung der Leistungs- und Kosten-Verrechnung (LKV) / LKV-Controlling ▪ Planung und Rollout einer zentralen Softwareverteilung in verschiedenen Schuleinheiten ▪ Verantwortlich für das Mutationswesen CMDB inkl. Datenqualität ▪ Mitverantwortlicher für die Applikation Ky2help (Service Management Software) ▪ Mitverantwortlich für die Pflege mobiler Endgeräte mit Windows 6.1 ▪ IT- Ansprechpartner verschiedener Organisationen, darunter auch sensible wie die Stadtpolizei St.Gallen ▪ IT-Ansprechpartner für Fachapplikationen in verschiedenen Themengebieten (bspw. Geschäftsverwaltung, Vorlagenmanagement, Prozessdokumentation, Zeitrapportierung) ▪ Geleitete Projekte <ul style="list-style-type: none"> ▪ IT Service Management: Kalkulation und Verrechnung ▪ Bezug Neubau Primarschule Schönenwegen, Ausstattung mit Informatikmitteln 	
2005 - 2006	Organisations- und Informatikamt der Stadtverwaltung St.Gallen	WMI Praktikant
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ First Level Support ▪ Vor Ort Support ▪ Amortisation von Computer Arbeitsplätzen und Peripherie ▪ Unterstützung Verrechnung Informatikkosten ▪ Geleitetes Projekt: Business Process Reengineering – Leistungserfassung & Kostenverrechnung 	
2003 - 2005	Migros Wattwil	Angestellter (während Absolvierung der Wirtschaftsmittelschule für Informatik)
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logistik ▪ Verkauf ▪ Buchhaltung 	

Ausbildungstätigkeit

2019 – 2022	Universität St.Gallen (HSG)	Gastreferent
Referate	<ul style="list-style-type: none"> ▪ «IT Service Management in der Praxis» am Institut für Wirtschaftsinformatik für Master Studierende 	