

Helle Hjorth



GENEREL PROFIL

Faglige kompetencer

Ledelse af strategiske projekter, optimering af forretnings- og IT processer, forandringsledelse, afdelingsledelse. Optimering af kundeservicestruktur. SLA kataloger. Implementering af ITIL^{®1} processer. Erfaring med omstrukturering af organisationer med tilhørende processer og IT værktøjer som skal understøtte processen - samtidig med fokus på organisering af medarbejderne igennem coaching programmer.

Personlig arbejdsform

Struktureret indgang til opgaverne, bruger gerne en eller anden for metodeapparat. Kommunikativ og inddragende. Sikrer opbakning fra ledelse og sponsorer. Holder meget af workshopformen, hvor de involverede selv skaber løsningen. Tager et stort ansvar for opgaverne og går ikke af vejen for at udføre opgaver selv. Humørfyldt og omgængelig personlighed.

TEORETISK BAGGRUND

Uddannelse

- 2003 MLP V Market Oriented Leadership – 2 årig intern lederudd.
- 2001 HD Organisation og Ledelse, Copenhagen Business School
- 1987 HH ét-årig Århus Købmandsskole
- 1984 Studentereksamen, Mat-Samf, Grenå Gymnasium

Certificeringer

- 2008 ITIL v2 – 3 Bridge
- 2008 PRINCE2^{®2} Foundation
- 2007 ITIL[®] Foundation - Certificering

Relevante kurser & konferencer

- 2004 Situationsbestemt Ledelse, TDC
- 1998 IT Projektledelse (3 x 3) + High Performance Teams, DIEU

¹ ITIL[®] is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries

² PRINCE2[®] is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries

Arbejdssprog

Dansk
Engelsk
Skandinavisk

Teknologier

SAP, Navision på brugerniveau
MS Office på superbrugerniveau
Lotus Notes på brugerniveau
MS Visio på brugerniveau

Løste projekter/opgaver

Nuværende (5 mdr.)

Produktionsvirksomhed, Projektleder ITSM Program og reimplementering af ITSM System.
ITSM Program for IT Operations.

Ansvar for at implementere Change Management i drifts- og udviklingsafdelinger. Reimplementering af Remedy (v 7.1) for understøttelse af processen.

Opdatering og dokumentation af Incident Management.

Tæt samarbejde med Servicedesk i Indien.

Ansvarlig for at implementere processer i såvel værktøj som organisation.

Rolle: Projektleder for Incident – og Change Management. Forandringsledelse og organisatorisk forankring.

Resultat: Incident Management implementeret, Change Management og Remedy upgrade under implementering.

1 år**CSC Danmark A/S, Projektleder ITIL processer og implementering af ITSM System, Outsourcing projekter.**

Transition Projekt ITIL processer for CSC's kunde.

Ansvarlig for at kundens Incident, Change og Problem processer kører videre. Workshops, Dokumentation, Forankring.

Rolle: Facilitator og Projektleder, skrevet dokumentation

Resultat: "Day1" forløbet uden problemer. Alle processer implementeret, trænet og dokumenteret. Komplekse problemstillinger adresseret hos ledelsen. Projektet ledet på engelsk

Implementering af ITSM System (Remedy) samt ITIL processer for CSC's kunde

Ansvarlig for at migrere kunden fra CSC's gamle til CSC's nye ITSM system. Desuden at implementere ITIL processer (Incident, Change, Config)

Rolle: Facilitator og Projektleder, skrevet dokumentation

Resultat: Remedy implementeret til tiden med CMDDB. Processer beskrevet og implementeret

7 mdr.**Siemens IT Solutions & Services A/S, ITIL Proceskonsulent for IT Outsourcing Transition (Dong Energy)**

Transitions projekt hos Siemens' kunde. Implementere ITIL processer

Ansvarlig for at holde workshops og skabe fælles forståelse for Incident, Problem, Change, Configuration og Capacity processerne.

Rolle: projektleder og facilitator, ledelse samt skrevet dokumentation

Resultat: Kunden idriftsat med nye processer. Trænet og dokumenteret

2 mdr.

Siemens IT Solutions & Services A/S, Transition Manager IT Outsourcing Udbud.

Opgaven gennemført på engelsk (PFA og Rockwool)
Deltagelse i BID Team for tilbud på store outsourcing Udbud.
Ansvarlig for Transition delen af tilbuddet.
Rolle: Transition Manager
Resultat: Tilbud afleveret til tiden og på engelsk,

7 mdr.

TDC A/S, Projektchef for udvikling af Billing systemer på koncernniveau,

herunder transformering til elektroniske medier. 17 mio. regninger årligt.
Ansvarlig for alle udviklingsprojekter i divisionen og desuden budgetansvarlig
Rolle: Chef for projektafdeling
Resultat: Koncernstrategi lagt, flere projekter leveret til tiden, mange projekter i gang sat.

2 år og 3 mdr.

TDC Mobil A/S, Ledelse af effektivisering og restrukturering af 5 teams.

Forhandlingsledelse, procesoptimering og it-udvikling
Ansvarlig for produktion og processer som har sikret effektiv ordrebehandling i TDC Mobils Kundeservice. Hvor processen er blevet understøttet af IT. Samtidig er der sket en optimering af opgave flowet samt omorganisering af de enkelte teams baseret på coaching.

Rolle: Chef for 5 afdelinger og i alt 70 medarbejdere
Resultat: Sikret effektiv ordrebehandling i TDC Mobils Kundeservice.

2 år.

TDC Mobil A/S, Optimering af nummerportering

Elektronisk ordrebehandling. Normalisering af ordrebehandlingsprocessen, samt krav til selvbetjeningsportal til alle teleselskaber.
Ansvarlig for at få produktionen normaliseret
Rolle: Chef for afdelingen, rekruttering af ledere, Samarbejde i branchen
Resultat: Normaliseret nummerportering og flyttet det til normal produktion

7 mdr.

TDC A/S, Salgsudvikling af ny netværksteknologi til stor dansk finansiel kunde.

Tilbudsgivning
Ansvarlig for at levere al datakommunikation til en af Danmarks største banker
Rolle: Chefkonsulent, sælger
Resultat: Kunden indså behovet for at lægge sin teknologi om og for at købe en samlet ydelse frem for enkelte linier.

4 år

DanaData A/S, End-to-end projektleder for alle implementeringsprojekter hos kunden.

Ansvar: Daglig leder for 9 medarbejdere. Etablering af forretningsprocesser til ordrebehandling.
Rolle: Ledelse, salg, projektledelse
Resultat: Gennem 5 år leveret min. Index 175 på omsætning og indtjening, Sikret effektive processer i samarbejdet med kunden.

KARRIEREFORLØB

Ansættelser/virksomhed

December 2005 – d.d
Project Ahead, Selvstændig konsulent

Maj 2006 – December 2006
Barselsorlov

Marts.2005 – November 2005
TDC Services, Koncernfakturering
Afdelingschef, Projektafdeling

Marts.2004 – Februar 2005
Barselsorlov

Januar 2002 – Marts 2004
TDC Mobil, Salg- og Support
Salgssupportchef, BackOffice

December 2000 – December 2001
Tele Danmark, Datawarehouse og LIS
Afdelingschef, Udviklingsprojekter

September 1999 – November 2000
Tele Danmark Erhverv, Datasalg
Chefkonsulent

September 1998 – August 1999
Merkantildata, Unix Afd.
Salgskonsulent

Januar 1994 – August 1998
DanaData, Århus, Teleteam
Salgskonsulent og Daglig leder

November 1989 – December 1993
DanaData, Århus, Debitor- og Marketing afd.
Produktassistent/Debitorassistent