

## PROFIL



### Kurzprofil

- Langjährige Erfahrung als Referent / Projektmanager Personal- und Organisationsentwicklung
- Personalreferent mit SAP (Foundation Level mit Auszeichnung)
- Fundierte Erfahrung im Personal-/ Bildungs-Controlling
- DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheitswesen
- MBA Studium: International Healthcare & Hospital Management
- Business Intelligence (BI) Trainingsmanager
- Mehrjährige Erfahrung als Personalreferent in einer Krankenkasse
- Erfahrung im Customer Service Center und internen Customer Relationship Management
- Langjährige Projektleitungs- und Beratungserfahrung in einem internationalen Unternehmen bei der Standardisierung und Optimierung von Geschäfts- & IT-Prozessen
- Fundierte Fachkenntnisse in der Organisation und Beschreibung von Geschäftsprozessen, dem Prozess-Controlling und der Entwicklung überprüfbarer Prozessmanagementkennzahlen (KPI)
- Hohe Fach- und Methodenkompetenz bei der integrativen Lösung von komplexen Personal-, Organisations- und IT- Problemen

## Fachkompetenz

- Personal- und Organisationsentwicklung
  - Personalmanagement
  - Qualitäts- und Risikomanagement (Patientensicherheit)
  - Prozessmanagement und –Controlling (Kennzahlen)
  - E-Learning und Wissensmanagement (Intranet/ Internet)
  - Customer Relationship Management & Logistik
  - Business Intelligence/ Data Warehouse
  - Innovative Technologien (z. B. RFID)
- 

## Aus- und Fortbildung

01/09 – 07/09	Personalreferent mit SAP (Praktikum bei der DIS AG Darmstadt)
11/07	Hospitation in der Unternehmensentwicklung, Qualitäts- & Risikomanagement (MHH, Uni-Klinik Hannover)
04/07	DGQ-Qualitätsmanager im Gesundheitswesen
04/05 – 01/07	MBA International Healthcare & Hospital Management (U Münster)
Masterarbeit:	RFID als Instrument des klinischen Risikomanagements (in Zusammenarbeit mit Fraunhofer ISST)
1998	Fit for Office Trainer (IT, QM & Kundenorientierung)
1992 – 1995	Wirtschaftswissenschaften (U Stuttgart-Hohenheim)
Vertiefung:	Controlling, Rechnungswesen und Finanzierung Wirtschaftspsychologie
Diplomarbeit:	Die Förderung des Weiterbildungserfolges durch Bildungs-Controlling
1990 – 1992	Betriebswirtschaftslehre (U Saarbrücken)

---

## Beruflicher Werdegang

01/10 – heute	Projektmanager Personal- und Organisationsentwicklung – Schwerpunkt: Optimierung von Geschäftsprozessen (Saatmann GmbH & Co KG)
01/07 – 12/09	Healthcare & Hospital Management Consultant
07/01 – 07/05	Projektmanager, Inhouse Consultant & BI-Trainingsmanager beim Organisationsentwicklungs- und Veränderungsprozess Optimierung & Standardisierung von Prozessen und IT (METRO C&C International GmbH)
08/00 – 06/01	Customer Relationship Manager (METRO Gruppen Informatik GmbH)
03/97 – 07/00	Personal- und Organisationsentwicklungsreferent (METRO AG)
09/95 – 11/95	Unternehmensberater, nebenberuflich (Festo-Didactic KG)
05/95 – 02/97	Personalreferent Grundsatzfragen (Gmünder Ersatzkasse)

---

## Projekte (Auszug)

### Personal- und Organisationsentwicklung

- Entwicklung eines Aufgaben- und Kompetenzprofils für Mitarbeiter
  - Entwicklung einer vereinfachten Methodik für die Beschreibung von Geschäftsprozessen
  - Konzeption einer leistungsorientierten Vergütung (Krankenkasse)
  - Seminarkonzeption in einer Krankenkasse
  - Entwicklung und Umsetzung eines umfangreichen Trainingsprogramms für die optimierte Nutzung einer internationalen Datawarehouse-Lösung als BI-Trainingsmanager
  - Verbesserung der Konzernkommunikation durch die Konzeption, Aufbau & Implementierung eines standardisierten PE-Controlling
  - Effizienzsteigerung der Weiterbildung durch die Entwicklung praxisnaher Instrumente für die Durchführung von Qualifizierungsbedarfsanalysen
- 

### E-Learning und Wissensmanagement (Intranet/ Internet)

- Aufbau und Koordination des Intranetauftritts in der Personalentwicklung
  - Effizienzsteigerung der Personalentwicklung durch die erfolgreiche Einführung einer Führungskräfte-Datenbank im Intranet
  - Entwicklung eines Intranet-Lernprogramms „Medienkompetenz für Trainer“ im Rahmen eines umfangreichen Kooperationsprojektes
  - Schaffung von Wissenssynergien durch die erfolgreiche Implementierung einer intranet-basierten und IT-gestützten Lern-, Kommunikations- und Wissensmanagementplattform
  - Konzeption & Umsetzung der Bereichsdarstellung „Customer Service Center“ im Intranet
- 

### Qualitäts-/ Prozessmanagement und –Controlling

- Verbesserung der Prozesstransparenz durch die Auswahl & Implementierung eines Prozeßdokumentationstools (ARIS)
  - Qualitätsverbesserung und Optimierung der Prozessbeschreibung von mehr als 500 Geschäftsprozessen durch die Entwicklung einer vereinfachten Modellierungsmethodik
- 

### Customer Relationship Management & Logistik

- Unterstützung der Geschäftsführung durch Konzepterstellung, Aufbau und Implementierung eines internen CRM
  - Steigerung des Umsetzungserfolges von Logistikprojekten durch die Einführung von IT-gestützten Instrumenten (Scorecards)
  - Beratung und Unterstützung der Metro Landesgesellschaften bei der Einführung neuer Supply Chain Managementkennzahlen (KPI)
-

## Datawarehouse / Business Intelligence

- Optimierung der Datawarehouse Nutzung und Schaffung von Synergien durch die Entwicklung und Einführung einer einheitlichen, standardisierten und prozessorientierten Business Solution (Software, Dokumentation, Training und Consulting)
  - Verbesserung der prozessorientierten Datawarehouse Nutzung durch die Entwicklung und Implementierung einer Microstrategy Web Online Hilfe für das Corporate Standard Reporting
  - Verbesserung der Datawarehouse Softwareentwicklung durch die Erstellung von Fachkonzepten (CRM, Logistik, FI/ CO)
- 

## Schriften und Vorträge

- Radio Frequency Identification als Instrument des klinischen Risikomanagements im Rahmen der medizinischen Patientenversorgung, Zsf in von Eiff, Risikomanagement, 2. Auflage, Wikom Verlag 2007
- Hospital Security with RFID, European Hospital 08/09-2007
- Krankenhausmanagement der Zukunft, Interview mit kma-online, 05/2007
- Gibt es das ideale Patientenidentifikationssystem? Möglichkeiten und Grenzen der RFID-Technologie, Hannover School of Health Management (interne Weiterbildung für Chefärzte der MHH Medizinischen Hochschule Hannover), 11/2007
- RFID in der Krankenversorgung, Internes Hearing zu den RFID-Einsatzmöglichkeiten in der MHH Medizinischen Hochschule Hannover, 12/ 2007
- Riskmanagement and Methods to organize Production for the Patient's safety, Athen, 06/2007
- Das richtige Blut dem richtigen Patienten – Gibt es das ideale Patientenidentifikationssystem?, Blutspendedienst Aarau (CH), 03/2007
- RFID – Neuer Weg zur Prozessoptimierung, Medicforma Veranstaltung, Frankfurt, 02/2006
- Bildungs-Controlling zur Förderung des Weiterbildungserfolges in der Praxis – In: Bildungscontrolling in der betrieblichen Personalentwicklung. Eine Serie der SZ, München, 1996

### Kontaktdaten

64xxx Darmstadt

Germany

Tel: 0177 5966 032

Email [hagen@4QM.eu](mailto:hagen@4QM.eu)  
Web: <http://www.4QM.eu>