

CV Kristian Spilhaug



Consulting Manager

kristian.spilhaug@soprasteria.com

+4795730797

Sammendrag

Kristian Spilhaug er seniorkonsulent og instruktør i Sopra Steria, og arbeider med rådgiving, kurs og simuleringer. Han har over 15 års erfaring fra IT-bransjen, fra både det offentlige og det private marked.

I Sopra Steria har Kristian i hovedsak jobbet som instruktør av en rekke forskjellige kurs. Han har vært instruktør siden 2009, og tilbakemeldingene fra deltakere har gitt et gjennomsnitt på ca. 8,5 av 9 mulige. I tillegg har han ledet workshops og veiledet andre i praktisk bruk av rammeverk og metoder. Kristian er også leder av Sopra Steria Akademiet.

Kristian har også jobbet med prosessinnføring og -optimalisering, samt som prosjektleder og i coachingoppdrag. Han har hatt prosessansvar i flere driftsovertakelser, og har gjennomført individuelle effektiviseringstiltak for ansatte i en IT-avdeling. Utenfor arbeidslivet har han hatt lederverv i frivillige organisasjoner i mange år.

Hans mangesidige bakgrunn har gitt Kristian bred kompetanse og mulighet til å håndtere mange typer oppgaver. Han har meget gode mellommenneskelige egenskaper, og evner å formidle kompliserte emner på en lettfattelig og underholdende måte. Kristian er en positiv, kreativ, kunnskapsrik og inspirerende person, som fokuserer på kundens behov og mål.

Nøkkelkvalifikasjoner

Instruktør/opplæring

Praktisk og strategisk rådgiving

Veiledning

Presentasjoner og foredrag

IT Service Management

Relevante kurs og sertifiseringer

Management of Portfolios (MoP)

Practitioner

SIAM Foundation

PRINCE2 Agile

ITIL Expert

PRINCE2 Practitioner



Oppdragsoversikt

Oppdragsgiver	Periode	Oppdrag
Statens legemiddelverk	08.2018 - 11.2018	Prosjektlederopplæring
99X.NO AS	09.2017 - 08.2018	Kompetanseheving av Service Desk
Sopra Steria AS	05.2016 -	Drift og utvikling av Sopra Steria Akademiet
Norges Forskningsråd	03.2015 - 04.2015	Prosjektledelse for mindre prosjekter
Samfunnsvitenskapelig fakultet	01.2015 - 01.2015	ITSM rådgiving
DNB	05.2015 -	ITIL-opplæring
Kredinor	2013	Overtakelse av IT-drift
Elopak	2013	Opplæring i ITIL
Delta	2012	Overtakelse av IT-drift
Amedia teknologi (Tidl. A-pressen teknologi)	2012 - 2013	Effektivisering av ansatte
Espire (Tidl. NAF Data)	2012	Etablere service management-verktøy

Deloitte AS	2011	Etablere service management-verktøy
Landmark	2011	Etablere service management-verktøy
99X.NO AS	2011	Akkreditere bedriften som kursleverandør
Mesta	2011	Overtakelse av IT-drift
Amnesty Norge	2011	Videreutvikle nettsider og -tjenester
Helse Vest IKT	2010 - 2011	Etablere wiki
Arkitekthøgskolen i Oslo	2010	Innføre ITIL og ITSM
Boklink	2009 - 2010	Etablere service management-verktøy



Oppdragsdetaljer

Oppdragsgiver:
Statens legemiddelverk

Prosjekt:
Prosjektlederopplæring

Prosjektperiode:
08.2018 - 11.2018

Rolle:
Prosjektleder, Instruktør

Prosjektbeskrivelse: Prosjektet gikk ut på å utvikle et kompetansehevingstiltak for Lagledere i Statens legemiddelverk, samt levere kurs for ca. 60 Lagledere. Prosjektet ble utvidet med opplæringstiltak innen prosjektstyring og -eierskap for ledergruppen.

Konsulentens rolle – Prosjektleder: Som prosjektleder ledet og utførte jeg arbeidet med informasjonshenting, samt utvikling av kursmateriale. Arbeidet inkluderte også å planlegge og sikre leveranse av alle kurs.

Konsulentens rolle – Instruktør: Som instruktør leverte jeg kurs for laglederne.

Oppdragsgiver:
99X.NO AS

Prosjekt:
Kompetanseheving av Service Desk

Prosjektperiode:
09.2017 - 08.2018

Rolle:
Senior Consultant

Prosjektbeskrivelse: Prosjektet hadde som mål å utvikle kompetansen til ansatte i Service desken, slik at de leverte forbedret kundebehandling og service. Gjennom dette skulle kundetilfredsheten gå opp for hele organisasjonen.

Konsulentens rolle – Senior Consultant: Arbeidet inkluderte observasjon og analyse av ansatte, utarbeidelse av et internt opplæringsopplegg for nye ansatte, utarbeide og gjennomføre et opplæringsopplegg for eksisterende ansatte og tett samarbeid med ledelsen.

Oppdragsgiver:
Sopra Steria AS

Prosjekt:
Drift og utvikling av Sopra Steria Akademiet

Prosjektperiode:
05.2016 -

Rolle:
Avdelingsleder

Prosjektbeskrivelse: Siden sommeren 2016 har Kristian vært operativ avdelingsleder for kursavdelingen i Sopra Steria.

Konsulentens rolle – Avdelingsleder: Arbeidet har inkludert utarbeidelse av nytt materiale, tilpassing og skreddersøm av kurs og kompetansehevingstiltak, opplæring av nye instruktører, strategisk arbeid med utvidelse av kursporteføljen, og

kompetanseheving av og med andre instruktører.

Oppdragsgiver:

Norges Forskningsråd

Prosjekt:

Prosjektledelse for mindre prosjekter

Prosjektperiode:

03.2015 - 04.2015

Rolle:

Senior konsulent

Prosjektbeskrivelse: Oppdraget gikk ut på å levere basisopplæring i prosjektledelse, og å rådgi og veilede ledelse og ansatte mot å etablere gode rutiner for prosjektledelse av mindre prosjekter.

Konsulentens rolle – Senior konsulent: Leverte kurs og opplæring for organisasjonen, organiserte workshop for å etablere og forankre rutiner for prosjektledelse, og videreutviklet et enkelt prosjektstyringsverktøy.

Oppdragsgiver:

Samfunnsvitenskapelig fakultet

Prosjekt:

ITSM rådgivning

Prosjektperiode:

01.2015 - 01.2015

Rolle:

Senior konsulent

Prosjektbeskrivelse: Fakultetet er i startfasen av å etablere nye rutiner og prosesser for leveranse av IT-tjenester. Oppdraget gikk ut på å rådgi og veilede ledelse og ansatte.

Konsulentens rolle – Senior konsulent: Tilpasset oppdraget i samarbeid med ledelsen, og gjennomførte workshop for å etablere Incident-prosessen og veien videre.

Oppdragsgiver:

DNB

Prosjekt:

ITIL-opplæring

Prosjektperiode:

05.2015 -

Rolle:

Instruktør

Prosjektbeskrivelse: DNB gjennomfører opplæring i ITIL for ca. 500 av sine ansatte, som en del av en større kvalitetssikring av sine IT-tjenesteleveranser. Sopra Steria står for opplæringen.

Konsulentens rolle – Instruktør: Gjennomførte ITIL-kurs på basis og mellomnivå.

Oppdragsgiver:

Kreditor

Prosjekt:

Overtakelse av IT-drift

Prosjektperiode:

2013

Rolle:

Prosjektstøtte/fasilitator

Prosjektbeskrivelse: Prosjektstøtte og testmedansvarlig for driftsovertagelse av Kreditors IT-tjenester.

Konsulentens rolle – Prosjektstøtte/fasilitator : Støttefunksjon til prosjektleder, kvalitetssikring, testmedansvarlig

Oppdragsgiver:

Elopak

Prosjekt:

Opplæring i ITIL

Prosjektperiode:

2013

Rolle:

Instruktør

Prosjektbeskrivelse: Leverer ITIL-opplæring over nett til ansatte i en rekke andre land. Opplæringen ble gjennomført via nettmøtetjenester.

Konsulentens rolle – Instruktør: Gjennomførte nettbasert opplæring i ITIL for en rekke ansatte i flere land.

Oppdragsgiver:
Delta

Prosjekt:
Overtakelse av IT-drift

Prosjektperiode:
2012

Prosjektbeskrivelse: Delprosjektleder i prosjektet for driftsovertakelse av Deltas IT-tjenester. Ansvarlig for prosesser, brukerimport og interne forberedelser.

Oppdragsgiver:
Amedia teknologi (Tidl. A-pressen teknologi)

Prosjekt:
Effektivisering av ansatte

Prosjektperiode:
2012 - 2013

Rolle:
Coach, Prosjektleder

Prosjektbeskrivelse: Prosjektet hadde som mål å forbedre effektiviteten og strukturen til Amedia teknologi, ved å bidra til at den enkelte ansatte ble mer strukturert og effektiv i sin hverdag, samt motivere og inspirere avdelingen i sin helhet.

Prosjektoppgaver: Planlegge og gjennomføre foredrag, fellesaktiviteter og individuelle intervjuer. I samarbeid med den enkelte ansatte, finne forbedringsområder, sette mål, følge opp målene og planlegge veien videre. Oppmuntre den enkelte ansatte til å sette egne mål etter at prosjektet ble avsluttet.

Oppnåelser:

Alle ansatte satte seg mål i løpet av prosjektet, og alle nådde minst ett av målene i løpet av perioden prosjektet varte. De fleste utvidet eller satte seg nye mål i tillegg.

Etter at prosjektet ble avsluttet ble oppdraget utvidet med ITIL Foundationkurs for hele avdelingen. Alle som deltok besto på eksamen, noen etter to forsøk.

Konsulentens rolle – Coach

Konsulentens rolle – Prosjektleder

Oppdragsgiver:
Espire (Tidl. NAF Data)

Prosjekt:
Etablere service management-verktøy

Prosjektperiode:
2012

Prosjektbeskrivelse: Prosjektmedarbeider og senere prosjektleder for oppsett og implementering av service management verktøy.

Oppdragsgiver:
Deloitte AS

Prosjekt:
Etablere service management-verktøy

Prosjektperiode:
2011

Rolle:
Konsulent, Prosjektleder

Prosjektbeskrivelse: Prosjektet hadde som mål å konfigurere og innføre et nytt service managementverktøy for en avdeling hos Deloitte.

Prosjektoppgaver: Planlegge og gjennomføre konfigurasjon og oppsett av verktøyet, i samarbeid med ansatte fra Deloitte. Koordinere tidsbruk og timebruk, kvalitetssikre i henhold til akseptansekrav, og gi teknisk støtte til avdelingen i perioden etter at løsningen ble tatt i bruk.

Oppnåelser:

Prosjektet ble fullført innen tidsfristen, og innenfor angitt timeestimat. Alle akseptansekrav ble møtt.

Konsulentens rolle – Konsulent

Konsulentens rolle – Prosjektleder

Oppdragsgiver:

Landmark

Prosjekt:

Etablere service management-verktøy

Prosjektperiode:

2011

Prosjektbeskrivelse: Prosjektmedarbeider i prosjekt for oppsett og implementasjon av service management verktøy.

Oppdragsgiver:

99X.NO AS

Prosjekt:

Akkreditere bedriften som kursleverandør

Prosjektperiode:

2011

Rolle:

Prosjektleder

Prosjektbeskrivelse: Prosjektet hadde som mål å gjøre 99X.NO AS til en Accredited Training Organisation (ATO) hos APMG, en offisiell leverandør av godkjente ITIL-kurs.

Prosjektoppgaver: Planlegge prosjektet, skaffe til veie nødvendig dokumentasjon, utarbeide relevante prosesser og retningslinjer, utvikle kursmateriale, lære opp relevante ansatte og følge opp krav til korreksjoner.

Oppnåelser:

99X.NO AS ble godkjent som ATO, materialet ble godkjent og instruktøren ble akseptert.

Konsulentens rolle – Prosjektleder

Oppdragsgiver:

Mesta

Prosjekt:

Overtakelse av IT-drift

Prosjektperiode:

2011

Prosjektbeskrivelse: Delprosjektleder i prosjektet for driftsovertakelse av Mestas IT-tjenester. Ansvarlig for prosesser, brukerimport og interne forberedelser.

Oppdragsgiver:

Amnesty Norge

Prosjekt:

Videreutvikle nettsider og -tjenester

Prosjektperiode:

2011

Prosjektbeskrivelse: Prosjektleder i prosjektet for å rydde og videreutvikle websider og -tjenester.

Oppdragsgiver:

Helse Vest IKT

Prosjekt:

Etablere wiki

Prosjektperiode:

2010 - 2011

Prosjektbeskrivelse: Oppsett, tilpassing, administrasjon og drift av wiki-tjeneste.

Oppdragsgiver:
Arkitekthøgskolen i Oslo

Prosjekt:
Innføre ITIL og ITSM

Prosjektperiode:
2010

Prosjektbeskrivelse: Prosjektmedarbeider for innføring av rammeverk for service management i IT-avdelingen.

Oppdragsgiver:
Boklink

Prosjekt:
Etablere service management-verktøy

Prosjektperiode:
2009 - 2010

Prosjektbeskrivelse: Prosjektleder for oppsett og implementasjon av nytt service management verktøy.



Yrkserfaring

Arbeidsgiver	År	Stilling
Sopra Steria	2014 -	Seniorkonsulent og instruktør
99X.NO AS	2011 - 2014	Rådgiver, instruktør, prosjektleder
FreeCode AS	2008 - 2011	Rådgiver, instruktør, prosjektleder
Universitetet i Oslo	2001 - 2007	Avdelingsingeniør



Yrkserfaring - detaljer

Sopra Steria (2014 -) - Seniorkonsulent og instruktør

Arbeidsfelt: Rådgivning, kursing, simuleringer

Arbeidsoppgaver: Leverer kurs, fungerer som rådgiver og lede simuleringer og workshops.

99X.NO AS (2011 - 2014) - Rådgiver, instruktør, prosjektleder

Arbeidsfelt: Kursing, rådgiving, prosjektledelse

Arbeidsoppgaver: Ansvarlig for leveranse av ITIL-kurs samt eneste instruktør, delprosjektleder med ansvar for prosesser og prosjektleder for flere implementeringsprosjekter.

FreeCode AS (2008 - 2011) - Rådgiver, instruktør, prosjektleder

Arbeidsfelt: Kursing, rådgivning, teknisk prosjektledelse

Arbeidsoppgaver: ITIL-instruktør, prosjektleder for en rekke utviklings- og implementeringsprosjekter, rådgiver og konsulent.

Universitetet i Oslo (2001 - 2007) - Avdelingsingeniør

Arbeidsfelt: IT-support, drift og vedlikehold

Arbeidsoppgaver: IT-support, drift av IT-tjenester for randsoneenheter, lokal IT-ansvarlig for Institutt for privatrett.

**Utdannelse**

Skole	År	Grad	Detaljer
Universitetet i Oslo	1996 - 2008	Master	Informatikk

**Sertifiseringer**

Navn	År
VeriSM Foundation	01.2018
Management of Portfolios (MoP) Practitioner	01.2017
Management of Portfolios (MoP) Foundation	01.2017
SIAM Foundation	06.2017
ITIL Practitioner	01.2016
PRINCE2 Agile	07.2015
ITIL Expert	2013
PRINCE2 Practitioner	2010
Kepner-Tregoe Foundation	2014
Managing Successful Programmes (MSP) Foundation	2014
ITIL Continual Service Improvement	02.2016
ITIL Service Strategy	2014
ITIL Service Design	2014
ITIL Operational Support and Analysis	2013
ITIL Service Transition	2014
ITIL Managing Across the Lifecycle	2013
ITIL Planning, Protection and Optimization	2012
ITIL Service Offerings and Agreements	2012
ITIL Release, Control and Validation	2010
PRINCE2 Foundation	2010
ITIL Service Operation	2009
ITIL Foundation	2008



Foredrag og kursledelse

Navn	År
Problemer fra 9 til 5 - praktiske erfaringer fra hverdagen til et Task force team	03.2015
He, She and IT(IL)	03.2012



Språk

Navn	Nivå
Engelsk	Meget god muntlig og skriftlig
Norsk	Morsmål

