

Ralf Erkenböling

Grabenstr. 8, 64850 Schaaheim | ralf@erkenboelling.de | +49 151 5605 5678

Mein beruflicher Werdegang

Persönliche Daten

Name: Ralf Erkenböling

Telefon: +49 151 5605 5678

E-Mail: ralf@erkenboelling.de

Kompetenzen

- IT-Service-Management (ITSM) nach ITIL V4
- Einführung und Optimierung von ServiceNow- und ITSM-Prozessen
- Agiles Projektmanagement als zertifizierter Scrum Master (PSM I & II) und Product Owner (PSPO I)
- Teamleitung, Mitarbeiterentwicklung und Providersteuerung
- Anforderungsmanagement und Workflow-Gestaltung
- Kommunikations- und Konfliktmanagement
- Ausgeprägte interkulturelle Kompetenz durch internationale Projekterfahrung
- Training in nonverbaler Kommunikation (zertifizierter Mimikresonanz®-Trainer)

Berufserfahrung

Seit 03/2025

Neuorientierung mit Fokus auf IT-Service-Management, agile Methoden und Teamführung. Vertiefung von Plattformkenntnissen (ServiceNow) und Erweiterung von Führungskompetenzen.

11/2024 – 02/2025

Weiterbildung in ITIL V4 und Scrum (PSM I, PSM II, PSPO I).

Fokus auf agile Prozessoptimierung und moderne IT-Servicekonzepte.

07/2024 – 11/2024

Ausbildung zum zertifizierten Mimikresonanz®-Trainer an der Eilert Akademie.

Entwicklung von Trainingsmodulen zur Verbesserung der nonverbalen Kommunikation in Teams.

01/2024 – 06/2024

Geplantes Sabbatical zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung.
Selbststudium aktueller Trends im Bereich IT-Services, Agilität und Leadership.

07/2008 – 12/2023

Senior ITSM Consultant & Service Desk Manager – Merck KGaA

- Prozessmanager für Incident- und Request-Management
- Knowledge Manager für eine globale Wissensplattform
- Leitung der weltweiten IT-Hotline inklusive KPI- und SLA-Management
- Steuerung externer Serviceprovider und Optimierung der Supportprozesse
- Mitarbeit bei Einführung und Migration von ITSM-Tools (HPSM zu ServiceNow)

08/2001 – 06/2008

Teamleiter Frontoffice – Merck UHD in Darmstadt

- Führung eines 1st Level Support-Teams
- Qualitätssicherung, KPI-Management und operative Steuerung

Weitere Stationen

Support-Mitarbeiter bei Merck KGaA

Systemberater für ERP-Software (Hellweg DIY Stores)

IT-Hotline-Mitarbeiter (Hellweg DIY Stores)

Kassierer und stellvertretender Marktleiter (Idea Die Grüne Drogerie)

Berufsziel

Ich suche eine verantwortungsvolle Rolle im Bereich IT-Service-Management, agiles Projektumfeld oder Teamleitung. Mein Fokus liegt auf der Kombination von Prozessoptimierung, moderner IT-Tool-Nutzung und menschlicher, wirksamer Teamführung.