

Andre Haldi

Erfahrene Führungspersönlichkeit mit technischem Schwerpunkt auf Microsoft 365, Azure und Modern Workplace. Nachweisliche Erfolge in der Leitung und Weiterentwicklung von Teams, der Einführung effizienter Projekt- und Betriebsprozesse sowie der messbaren Steigerung von Qualität, Produktivität und Kundenzufriedenheit. Verbindet strategisches Denken mit operativer Exzellenz, ausgeprägter Prozesskompetenz und einem lösungsorientierten Mindset.

KONTAKT

- @ andre@haldi.info
- T 079 637 59 99
- Benningerstrasse 5
9240 Uzwil, Schweiz
- G 02. September 2000
- in linkedin.com/in/andre-haldi

KOMPETENZEN

Führung & Steuerung

- Projektleitung
- Eskalationsmanagement
- Ressourcenplanung
- Schnittstellenkoordination
- Product Ownership

Technologien

- Microsoft 365 · Azure AD
- Exchange Online · Intune
- Teams · SharePoint
- VMware Horizon & vCenter
- Active Directory

Prozesse & Qualität

- ITIL-orientiertes Arbeiten
- Service Portfolio Management
- Ticketprozess-Optimierung
- SOPs & Checklisten
- Customer Journey

Persönlich

- Strategisches Denken
- Lösungsorientierung
- Kommunikationsstärke
- Presales & Beratung

SPRACHEN

- Deutsch **Muttersprache**
- Englisch **Fortgeschritten**

01 Berufserfahrung

Technical Account Manager / Projektleiter

DEZ 2025 – AKTUELL

4Net AG

- Ganzheitliche Betreuung und Beratung strategischer Kunden als zentrale Ansprechperson
- Verantwortung für die Planung, Steuerung und erfolgreiche Umsetzung von IT-Projekten
- Analyse und kontinuierliche Verbesserung des Projektprozesses zur Steigerung von Effizienz und Qualität
- Sicherstellung der Kundenzufriedenheit durch proaktive Kommunikation und serviceorientiertes Handeln
- Koordination zwischen internen Teams und Kunden zur optimalen Projektumsetzung
- Identifikation von Optimierungspotenzialen und Implementierung von Best Practices

Head of Projects & Solutions

JUL 2024 – NOV 2025

Avaris/IT AG · 3 Rollen parallel

Head of Projects & Solutions		07.2024 – 11.2025
Head of Operations Hub	(interim)	10.2024 – 03.2025
Head of Customer Care	(interim)	04.2025 – 11.2025

— PROJECTS & SOLUTIONS

- Fachliche, personelle und finanzielle Leitung von **10–15 Mitarbeitenden**
- Individuelle Förderung und Weiterentwicklung des Teams durch gezieltes Coaching und Zielvereinbarungen
- Vollständige Überarbeitung und Einführung eines neuen Projektprozesses inkl. Rollendefinition und Ablaufstruktur
- Planung und Steuerung von Jahresressourcen und Budget auf Team- und Projektebene
- Steigerung der direkten Wertschöpfung von **50 % auf über 80 %** durch klare Leistungszuweisung und Eliminierung nicht verrechenbarer Tätigkeiten (**800+ Stunden/Monat**)
- Eskalationsstelle für Kundenanliegen und anspruchsvolle Projektsituationen
- Aktive Projektleitung bei komplexen Kundenprojekten im Microsoft-Umfeld
- Mitwirkung im Sales-Prozess: Projektverkauf, technische Beratung und Angebotserstellung
- Einführung der **Product Hubs** mit Rollen Product Owner und Product Engineers
- Konzeption und Etablierung neuer Qualitätsstandards, SOPs und Best-Practice-Leitfäden

— OPERATIONS HUB (INTERIM)

- Übernahme und Restrukturierung des operativen Tagesgeschäfts
- Optimierung der Schnittstelle zwischen Projekten und Betrieb (Onboarding, Übergaben, Controlling)
- Einführung interner SLAs zur Leistungsüberwachung und -sicherung
- Umsetzung von SOPs, Checklisten und Qualitätssicherungsprozessen mit nachweisbarer **Fehlerquote von 0 %**
- Einführung eines strukturierten Service-Portfolios zur Abgrenzung und Definition der angebotenen Leistungen

— CUSTOMER CARE (INTERIM)

- Analyse und Reorganisation des Ticketprozesses im Kundensupport
- Einführung der Customer Journey mit klaren Touchpoints und Kommunikationsstandards
- Standardisierter Workflow zur Ticketbearbeitung mit definierten Zuständigkeiten
- Implementierung von Checklisten und SOPs zur Sicherstellung eines fehlerfreien Betriebs
- Verbesserung der Reaktions- und Lösungszeiten durch klare Prozesse und Schnittstellenregelungen

Teamleiter Workplace & Infrastructure

JUL 2023 – JUN 2024

Point Solutions AG

- Leitung des IBIS-Verbunds im Bereich Client-, Server- und Storage-Infrastruktur
- Fachliche, personelle und organisatorische Führung sowie Weiterentwicklung des Workplace-Teams
- Einführung und Optimierung zentraler IT-Prozesse (Ticketbearbeitung, Changes, Incident-Prozesse)
- Verantwortung für Eskalationsmanagement sowie Monitoring kritischer Betriebsprozesse
- Pflege und Ausbau langfristiger Kundenbeziehungen in enger Abstimmung mit dem Amt für Informatik
- Zentralisierung des Betriebs: **neue Active-Directory-Struktur**, Bereinigung von Gruppenrichtlinien, neues Profilmanagement
- Performance-Verbesserung: **Anmeldezeiten mehr als halbiert**, Stabilisierung des Betriebs
- Reduktion der Second-Level-Tickets um **50 %** durch nachhaltige Prozess- und Systemoptimierung
- Erstellung und Umsetzung der Jahresplanung inkl. Ressourcenmanagement und Kapazitätssteuerung

- IT System Engineer**
Point Solutions AG

 - Inoffizielle Leitung des internen Workplace-Teams innerhalb des IBIS-Verbunds
 - Verantwortung für Betrieb, Migration und Optimierung der VDI-Umgebung (VMware Horizon)
 - Bereinigung und Standardisierung des VDI-Masters sowie Eliminierung von EoL-Systemen (Horizon, FAT-Clients, veraltete VDI-Betriebssysteme)
 - Rolle als **Head System Engineer** im Projekt zur Einführung einer neuen vCenter- und Horizon-Infrastruktur
 - Enge Zusammenarbeit mit internen Fachstellen und externen Partnern

MRZ 2022 – JUN 2023
- Informatiker Systemtechnik**
Kapsch BusinessCom AG

 - Betreuung und Support von IT-Infrastrukturen in mittelgrossen bis grossen Kundenumgebungen
 - Bearbeitung von Incidents und Changes im Rahmen des ITIL-Prozesses (2nd Level)
 - Analyse und Behebung von Störungen im Client- und Serverumfeld
 - Unterstützung bei der Einführung neuer Services und Tools in Microsoft- und VMware-Umgebungen

AUG 2020 – FEB 2021
- Informatiker Systemtechnik EFZ**
IDSL Mels

 - Verantwortlich für das tägliche Dispatching und Supporteinsätze
 - Leitung und Durchführung des Projekts zur **Skype-for-Business-Telefonieumstellung** in der Gemeinde Mels
 - Überarbeitung und Automatisierung des Ticketprozesses inkl. grafischer Prozessmodellierung
 - Programmierung und Dokumentation interner IT-Abläufe zur Effizienzsteigerung
 - Technischer Ansprechpartner für IT-Belange der angeschlossenen Gemeinden

JUL 2020 – JAN 2021
- Informatiker Systemtechnik EFZ – Lehre**
IDSL Mels

 - Umfassende Ausbildung in Client-/Server-Management, Netzwerktechnik und Support
 - Praktische Erfahrung im Schul- und Gemeindebereich
 - Einführung in Projekte, Ticketsysteme und Prozessdokumentation
 - Eigenständig Projekte durchgeführt und geleitet

AUG 2016 – JUL 2020

02 Ausbildung

- Dipl. Wirtschaftsinformatiker HF**
Informatikschule Wiss

MRZ 2022 – AKTUELL · PAUSIERT
- CAS Dipl. Wirtschaftsinformatiker HF**
Informatikschule Wiss

MRZ 2024 – AKTUELL · PAUSIERT