

Rudy van Marum

IT-Service- & Transformations-Manager — Leadership · ITSM · PM² · KI-gestützte Umsetzung

Das Gleichgewicht im Recruiting wiederherstellen — wo Kandidaten Werte sind, keine Ressourcen.

Ettelbruck, Luxemburg · +352 621 169 248 · vanmarr@pt.lu · linkedin.com/in/rvanmar · rudyvanmarum.vercel.app

Staatsangehörigkeit: niederländisch & luxemburgisch

Sofort verfügbar — offen für IT-Rollen in Service, Delivery und Transformation in Luxemburg und der Großregion.

► **Testen Sie meine Arbeit — live:** Fügen Sie eine beliebige Stellenbeschreibung auf <https://behindthetitle.eu> ein, und ein von mir gebautes KI-Tool erstellt in Sekunden eine maßgeschneiderte Kandidatenseite. Scannen Sie den Code oder klicken Sie auf den Link.



Profil

IT-Führungskraft mit 20 Jahren Erfahrung und einem klaren Werdegang: vom praktischen Techniker über die Leitung von Service Desks und die Steuerung von Transformationsprojekten bis zum heutigen eigenständigen Aufbau KI-gestützter Systeme. Ich bin die Person, die Organisationen holen, um einen schwierigen oder unstrukturierten IT-Service in den Griff zu bekommen — kippende Verträge zu retten, Service-Management dort aufzubauen, wo es keines gibt, und Chaos in dokumentierte, ITIL-konforme Abläufe zu verwandeln, denen die Nutzer vertrauen. Ich führe mehrsprachige Teams, verantworte Entscheidungen zu Tools, Lieferanten und Budgets und präsentiere die Vorlagen vor Gremien. In Gesundheitswesen, Finanzwesen und Bildung habe ich eine Konstante bewahrt: IT zugleich effizient und menschlich zu machen. Fünf Sprachen fließend.

Was ich mitbringe

Leadership & Entscheidungsfindung — Leitung von IT- und Support-Teams mit bis zu 11 Personen. Einstellung nach Service-Mentalität statt rein technischer Kompetenz. Verantwortung für Tool-Auswahl, Lieferantenverhandlungen und mehrjährige Budgets (über 2 Mio. €); Vorlagen vor Leitungsgremien präsentiert und genehmigt bekommen.

Krisenmanagement & Service-Sanierung — Übernahme ausfallender oder nicht vorhandener Services und schnelle Stabilisierung: Sanierung des Support-Vertrags einer Bank nach dem Weggang eines Dienstleisters unter knappem Zeitdruck; Aufbau des ersten funktionierenden Ticketsystems eines Krankenhauses von Grund auf; Führung der Teams durch den Wechsel ins Homeoffice während COVID-19.

Organisation & Prozesse — Umbau unübersichtlicher Abläufe in dokumentierte, wiederholbare Prozesse mit **PM² (der Methode der Europäischen Kommission)**, PRINCE2 und ITIL 4 — einschließlich des Verfassens der zuvor nicht existierenden Verfahren.

Kommunikation & Sprachen — Niederländisch (Muttersprache), Luxemburgisch / Englisch / Deutsch (C2), Französisch (C1). Leitung mehrsprachiger, grenzüberschreitender Teams und

Übersetzung technischer Komplexität in klare Sprache — für Nutzer, Lieferanten und Geschäftsführung gleichermaßen.

Systeme & Tools — die Entwicklung — Mit der Technik gewachsen: Infrastruktur-Ära VMware / Avaya / SCCM → moderne ITSM-Plattformen (ServiceNow, ServiceDesk Plus, Zammad) → Projekt- und Prozess-Tools (Wrike, Lansweeper, Intune) → heute KI.

KI & Automatisierung — heute — Tägliche Arbeit mit **Claude, ChatGPT, Gemini und Manus**, die ich durch ein gesteuertes „zweites Gehirn“ laufen lasse: eine strukturierte Wissensbasis, die jedes Modell in geprüftem Kontext verankert, Entscheidungen konsistent und nachvollziehbar hält und sensible Daten innerhalb der EU/des EWR belässt. Darauf aufbauend konzipiere und liefere ich Dashboards, Websites und eigene Tools — um das Gleichgewicht im Recruiting wiederherzustellen, wo Kandidaten als Werte und nicht als Ressourcen behandelt werden, besonders Menschen über 45 und solche ohne Abschluss.

Berufserfahrung

Projektmanager — Europäische Schule II, Mamer (Luxemburg)

Juni 2021 - Mai 2026

Steuerung der Prozess-Restrukturierung und des Aufbaus der Projekt-/Prozess-Tools schulweit; Beratung der Leitung zu Veränderung und Best Practice. - Erstellung des Business Case für den Austausch der IT-Infrastruktur mit **PM²** (Standard der EU-Kommission): vollständige Asset-Übersicht (Lansweeper), 5-Jahres-Budget von über 2 Mio. €, Lieferantenverhandlungen — **alle Vorschläge und Projekte vom Verwaltungsrat der Europäischen Schulen genehmigt**. Lösung: VxRail, Dell DM5500 Backup, Cisco Meraki, APC. - **Aufbau des ersten IT-Ticketsystems der Schule von Grund auf in Wrike** (es gab keines), danach durchgängige Konfiguration der Plattform — Projektmanagement, Workflows, Inventar, Reporting, Lieferantenzusammenarbeit und ein automatisierter Beschaffungsantrags-Prozess. - Automatisiertes **Windows-10-Rollout** im gesamten Verwaltungsbereich mit berührungsloser Bereitstellung neuer Geräte. - Aushandlung einer **BYOD-Vereinbarung** zwischen Microsoft, dem Lieferanten (ELGON), der Schule und den Eltern zu reduzierten, wettbewerbsfähigen Preisen; Koordination der Intune-Einführung für das Geräte-Management. - **Einführung eigener GPTs in den Projektmanagement-Workflow** zur Straffung von Planung und Dokumentation; Aufbau einer wechselseitigen Zusammenarbeit mit dem Zentralbüro in Brüssel. - Mitgestaltung eines **SharePoint-Intranets** mit einem externen Experten und zwei Assistentinnen, inklusive Steuerung der Launch-Kommunikation, die die Akzeptanz förderte.

Projektmanager — MESH Sàrl, Gilsdorf (Luxemburg)

Nov. 2020 - Juni 2021

Restrukturierung der Kundenservice- und Projektprozesse eines Webentwicklungs-Unternehmens; Fokus auf Kostensenkung und Verschlankeung. - Aufbau der Tool-Kette — **Slack, Zammad, Wrike** — und Neuausrichtung der Teamarbeit an ITIL-, Scrum- und Agile-Prinzipien. - **Führung des Teams durch den Wechsel zu kombiniertem Vor-Ort- und Remote-Betrieb während COVID-19**, bei stabiler Servicequalität trotz der Störung. - Etablierung von Incident-Management, Arbeitsverteilung, Dokumentation und Wissensdatenbank.

IT-Regional-Support-Leiter — IQ-EQ, Luxemburg

Mai 2020 - Sep. 2020

Leitung des regionalen Support-Teams (3 Mitarbeitende) für **Luxemburg, Frankreich und die Schweiz** — mehrere Gesellschaften und Standorte. - Mitwirkung am Aufbau der neuen ITSM-Plattform (**ServiceDesk Plus**) mit globalen Teams (Philippinen, Niederlande, Singapur, Großbritannien, Mauritius) — Vorlagen, Anpassungen und Einführung. - Dokumentation fehlender

Verfahren, Bearbeitung von Überlauf im 1st/2nd-Level und „Follow-the-Sun“- Eskalation sowie Lieferung von SLA-Statistiken und Trendanalysen an Geschäftsführung und Fachbereich.

Service Account Manager – Know & Decide, Leudelange (Luxemburg)

Jan. 2020 – Apr. 2020

Betreuung von Kundenkonten für das Datenqualitäts-Produkt „Global View“ (CMDB, Perimeter-Änderungen, Dateninkonsistenz); Installation vor Ort, Datenanalyse und Kundenfeedback. - Überarbeitung zu technischer Dokumentation, Erstellung von Schulungsmaterial, Übersetzung von Verfahren FR→EN und Unterstützung der Marktexpansion ins niederländischsprachige Belgien.

ICT-Helpdesk-Manager – ARHS Cube (Société Générale), Luxemburg

Aug. 2019 – Jan. 2020

Übernahme des 1st-Level-Support-Vertrags für die Société Générale **nach dem Weggang eines Dienstleisters** und Leitung eines Teams von 7 Technikern. - **Aufbau des Support-Betriebs von Grund auf unter knappem Zeitdruck vor Vertragsunterzeichnung** — Rekrutierung des gesamten 7-köpfigen Teams (Einstellung nach Service-Mentalität statt reiner Technik) und Aufbau der Support-Struktur: Richtlinien, Verfahren und die **ServiceNow**- Konfiguration für Team und Endnutzer. - Direkte Zusammenarbeit mit der Leitung des Kunden für eine reibungslose, störungsarme Übergabe.

ICT-Helpdesk-Manager – Centre Hospitalier de Luxembourg

Apr. 2015 – Sep. 2019

Leitung des Helpdesks (6 Operatoren + 4 Auszubildende) und Steuerung der Auswahl und Einführung der ersten funktionierenden ITSM-Plattform des Krankenhauses. - **Einführung eines strukturierten Service-Managements dort, wo kein funktionierendes Ticketsystem existierte** — Projektleitung der **ServiceNow-Einführung, termin- und budgetgerecht geliefert (Feb. 2018)** mit ITIL, PRINCE2 und Scrum; Auswahl von Tool und Service-Partner (Devoteam) nach definierten technischen und organisatorischen Anforderungen. - **Restrukturierung des Helpdesks / der IT-Abteilung nach ITIL-Standards:** Mitarbeiterschulung, Benutzerdokumentation, zweiwöchentliches Reporting zu Ticketvolumen und Trends, Lizenzmanagement (SAP, Adobe), Bürorumzüge. - **Gestaltung von ServiceNow-Workflows für jedes IT-Team und Automatisierung der Ticket-Verteilung** — senkte das Anrufvolumen am Helpdesk und setzte Analysten für höherwertige Aufgaben frei. - Durchgängige Verantwortung für eskalierte Incidents, Aufbau von Echtzeit-Status-Monitoren je Team und konsequente Hinführung zu dauerhaften Lösungen statt kurzfristiger Workarounds; Spezifikation und Rollout von Ersatz-Tastaturen mit Kartenleser bei einem neuen Lieferanten.

IS-Analyst / Technischer Support – Franklin Templeton Investments, Luxemburg

Jan. 2006 – Apr. 2015

Geteilte Verantwortung für die IT-Infrastruktur des Luxemburger Büros, Betreuung von **über 130 Nutzern** mit 2nd/3rd-Level-Vor-Ort-Support für die Regionalbüros. - Verwaltung von IP-Telefonie/Mobil (Avaya), Virtualisierung (VMware), GOOD-Server und SCCM-Softwareverteilung; Erstellung und Verteilung von System-Images; Verschlüsselung, Dateiverteilung und jährliche Sicherheitstests. - **Aufbau eines „Golden-Stock“ standardisierter Ausstattung, verteilt über die europäischen Büros** über einen einzigen zentralen Dienstleister, was Kosten und Durchlaufzeiten senkte; Planung und Durchführung eines Bürorumzugs mit Notfallwiederherstellungs- und Geschäftskontinuitätsplänen.

Eigenprojekte – KI & Automatisierung

Praktischer Beleg, dass ich mit aktuellen Tools baue und sie nicht nur verwalte — konzipiert, entwickelt und allein veröffentlicht (Astro / Vercel / Turso / Node / Claude-API). Mehrere dienen einem Anliegen, das mir wichtig ist: ein faireres Einstellungsverfahren für erfahrene Kandidaten, besonders über 45 oder ohne Abschluss.

- **The Work Behind the Title** — Live-Webanwendung (Astro / Turso + Claude-API + Resend), die die Bewertung von Erfahrung neu denkt: Ein Recruiter fügt eine Stellenbeschreibung ein, und eine von mir gebaute KI erstellt sofort eine maßgeschneiderte Kandidatenseite — gebaut, um erfahrenen Kandidaten ein faireres Gehör zu geben als ein automatischer Stichwort-Scan. → **Jetzt testen: <https://behindthetitle.eu>**
- **cairnterrier.lu** — die Website meiner eigenen Cairn-Terrier-Zucht (Astro / Vercel / Turso), mit einem KI-gestützten Zucht-Tracker, den ich gebaut habe und durchgängig betreibe („Gaia’s Journey“). Eine Live-Website, die ich besitze und pflege — der Beweis, dass ich echte Systeme ausliefere und am Laufen halte, nicht nur Prototypen. → <https://cairnterrier.lu>

Ausbildung

- **MEAO** (Betriebswirtschaft) — NAC-opleidingen & AA College, Groningen, Niederlande · 1993–1994
- **MAVO** — Winsum, Niederlande · 1984–1988

Zertifizierungen

- **PRINCE2® Foundation** — Axelos
- **ITIL 4**
- **Microsoft Certified Professional (MCP)**
- **Generative AI for Project Management** · 2025

Sprachen

Sprache	Niveau
Niederländisch	Muttersprache
Luxemburgisch	C2 (Schrift C1)
Englisch	C2 (Schrift C1)
Deutsch	C2 (Schrift C1)
Französisch	C1