

CLAES EIKEN

Service Delivery · Projektledelse · IT/OT Sikkerhed

Senior Konsulent · ITIL V4 · ISO 27001 · NIS2

✉ claes@eiken.dk

☎ +45 30 20 10 39

📍 Holmegaard, Danmark

🌐 linkedin.com/in/claes-eiken

NIS2 · IT/OT Integration · Cybersikkerhed · ITIL V4 · ISO 27001 · Hændelsesstyring · Projektledelse · Service Delivery · Leverandørstyring · Risikostyring · Forandringsledelse · SCRUM

PROFIL

Senior konsulent og IT Coordinator med **18+ års erfaring i service delivery, teknisk projektledelse og IT/OT-sikkerhed** i kritisk infrastruktur og forsyningssektoren. Dokumenteret track record i at levere projekter til tiden og inden for budget, styre komplekse leverandørrelationer og implementere compliance-krav på tværs af IT og OT.

Stærk brobygger mellem forretning, IT-drift og OT-miljøer. Erfaren teamleder med øje for mennesker, processer og fremdrift — fra daglig drift til strategiske initiativer på tværs af organisationen.

KERNEKOMPETENCER

- Service Delivery Management
- ITIL V4 Service Management
- Incident & Major Incident
- SLA/KPI Governance
- Leverandørstyring
- Teknisk Projektledelse
- Budgetstyring (op til 20 mio. kr.)
- Forandringsledelse
- Stakeholder Management
- Team Lead & Personaleledelse
- NIS2 & ISO 27001 Compliance
- IT/OT Sikkerhed & Integration
- Risikostyring
- SCADA/ICS Awareness
- Procesoptimering

ERHVERVSERFARING

Juni 2025 – nu
Brade Consulting

Senior IT/OT Konsulent & Rådgiver

- Rådgivning til kunder i kritisk infrastruktur om NIS2-compliance, OT-sikkerhed og IT/OT-integration.
- Leder OT- og IT-projekter på tværs af drift, leverandører og forretning — fra kravspecifikation til implementering.
- Gennemfører NIS2 gap-analyser og risikostyring, der kortlægger sårbarhedsflader og prioriterer afhjælpningstiltag.
- AI-undervisning og praktisk implementering i forretningsprocesser for kollegaer og kunder.
- Koordinerer tværfaglige teams og sikrer fælles mål, leverancestabilitet og fremdrift.

Aug. 2023 – Juni 2025
FIT A/S / Envafor A/S

IT Coordinator & IT Security Manager

- Sikkerhedsansvarlig for Envafor A/S — ansvarlig for strategi, risikostyring og compliance i en kritisk forsyningsvirksomhed.
- Implementerede NIS2-krav og -kontroller, der dækkede ~5 kritiske OT/IT-systemer og forsyningsanlæg.
- Arkitekterede og sikrede IT/OT-integration i SCADA/ICS-miljøer, hvilket reducerede eksponeringsfladen mod cybertrusler.
- Projektleder for teknologiinvesteringer fra 20.000 kr. op til 20 mio. kr. — ansvarlig for leverancer, budget og interessenter.
- Identificerede og pilottestede nye teknologier til effektivisering af driftsprocesser og produktivitetsforbedring.
- Udviklede sikkerhedsstrategier og procedurer til beskyttelse af kritisk forsyningsinfrastruktur.

Feb. 2021 – Juli 2023
SDC A/S

IT Service Manager

- Incident Manager for Ny Net og mobilbank med ansvar for 120 nordiske bankkunders serviceleverance.
- Styrede incident taskforces ved nedbrud og større hændelser — koordinerede op til ~15 tekniske ressourcer under kritiske situationer.
- Procesejerskab og løbende ITSM-optimering, herunder prioritering af fejlretninger i SCRUM-forløb.
- Gennemførte webinarer og onsite-træning for bankkunder ved release af nye features og systemopgraderinger.
- Kommunikerede løbende til ledelse og kunder om SLA-performance og driftsstatus.

April 2020 – Jan. 2021
GlobalConnect

Incident & Service Manager

- Major Incident Manager med ansvar for beredskabsstyring og koordinering ved større netværkshændelser.
- Procesejerskab og -optimering inden for ITSM-rammen.
- SLA/KPI-rapportering til ledelse og kunder.

Dec. 2016 – Mar. 2020
DSV A/S

Operational Delivery Manager

- Team Lead for Incident Management 24/7 med teams i Polen og Filippinerne — ansvarlig for ~20 tekniske medarbejdere.
- Drev management-rapportering og KPI-opfølgning på global leverancekvalitet.
- Projektstyring, budgetplanlægning og onboarding af nye DSV-lokationer worldwide.
- SPOC med eskalationsansvar og ressourcekoordinering på tværs af tidszone og kultur.
- Licensstyring, servicekatalog og SLA/KPI-procesansvar.

Maj 2014 – Nov. 2016
Falck Danmark A/S

IT Team Manager & Service Manager

- Personaleledelse (MUS, 1:1) for 6 IT-supportere og 1 lærling.
- Incident & Major Incident Manager — ansvarlig for kommunikation, ressourcer og eskalationsstyring.
- Applikationsejer for NILEX ITSM-plattformen.
- PA-opgaver for IT-Director samt projektleder/koordinator for Core IT-services.

Okt. 2011 – April 2014
Hannes Snellman

Regional IT Manager

- Budget- og omkostningsansvar for IT-siden inkl. leverandørforhandlinger og årlig opfølgning.
- AD-administration, serverdrift og daglig brugersupport.
- SharePoint/CMS-administrator og LinkedIn-ansvarlig for det danske kontor.

Sep. 2008 – Sep. 2011
Venzo A/S (tidl. Pleo)

IT Konsulent — 2nd/3rd Level

- 2nd/3rd level ServiceDesk for LEO Pharma (2 år, GxP-dokumentation).
- MSI Project Test Lead hos DONG Energy; 3rd level/VIP-support hos Maersk Oil.
- Service Controller hos Fujitsu: dagligt driftsansvar for ServiceDesk inkl. rapportering og ressourcekoordinering (30 mand).

Maj 2007 – Sep. 2008
Forsvarets
Efterretningstjeneste
(FE)

IT Netværkstekniker

- Drift og overvågning af fiber-, kobber- og satellitnetværk (VSAT), kryptering og VTC.
- Cisco VoIP og IPTV-infrastruktur. Udsendelse som tekniker i ind- og udland (1 uge – 3 måneder).

UDDANNELSE & CERTIFICERINGER

ISO 27001 (ISFS)	Certificeret	Information Security Foundation
ITIL V4 Foundation	Certificeret	IT Service Management
ITIL V2 & V3	Certificeret	IT Service Management

SCRUM	Gennemført	Agil projektledelse
Modul 1 – Diplom i Ledelse	Gennemført	Akademisk lederuddannelse
Ledelseskursus 6 mdr.	Gennemført	Skræddersyet til DSV A/S
IT-Supporter	Uddannet	TEC Ballerup / Ingeniørhøjskolen Ballerup, 2004

TEKNISKE KOMPETENCER

Sikkerhed & Compliance	NIS2, CER, ISO 27001, IEC 62443 awareness, OT/ICS sikkerhed, SCADA-segmentering, risikostyring
ITSM Platforme	ServiceNow, Remedy, HP Service Manager, NILEX, POB Wendia, CA Service Desk
Netværk & Infrastruktur	Cisco CCNA niveau, VoIP, VSAT, TCP/IP, MPLS, Active Directory, SharePoint
Metoder	ITIL V4, SCRUM, Agile, Change Management, PRINCE2 (kendskab)
Kurser	Cisco ICND1+2, Cisco VoIP, Websense Web Security Engineer, SINA kryptoboxe
Sprog	Dansk (modersmål) · Engelsk (flydende) · Svensk (professionelt niveau)