

Profil ID: C7LWST2GMR

Wohnort des Spezialisten: Deutschland, 42285

Projektmanagement, Business Process Modelling, Call Center, CRM, Prozessmanagement, IT Projektmanagement, Versandhandel

1. Persönliche Daten	Position	Projekt-Controller
	Geburtsjahr	1968
	EDV-Erfahrung seit	2001
	Ausbildungsabschluss	Diplom-Betriebswirt
	Nationalität	Deutsch
	Sprachen	Deutsch (Muttersprache) Englisch (verhandlungssicher)
Schwerpunkte		
<ul style="list-style-type: none"> Business Process Modelling Versandhandel Call Center Prozessmanagement IT Projektmanagement Datenmanagement 		
2. Fachliche Kenntnisse	Programmiersprachen:	Cobol (7 Jahre Projekterfahrung) vba (7 Jahre Projekterfahrung)
	Betriebssysteme:	Windows NT/2000/98/XP (sehr gute Kenntnisse)
	Datenbanken:	MySQL (7 Jahre Projekterfahrung) ISS-Datenbank auf HP300 (4 Jahre Projekterfahrung) Eloquence (2 Jahre Projekterfahrung) Access (gute Kenntnisse)
	Software Pakete/Methoden/Tools/Module:	Pakete: MS-Office (gute Kenntnisse) Microsoft Projects MS Visio Lotus Notes Methoden: Prozessmodellierung Verschiedene Projektmanagementverfahren Tools:

Rational Bugzilla Inubit Suite

3. Aus- und Weiterbildung

- Industriestudiengang „Call Center Manager“ an der European Business School Oestrich-Winkel
- Studium zum Diplom-Betriebswirt

4. Berufserfahrung

6 Jahre Berufserfahrung als Manager Business Process Engineering

4 Jahre Berufserfahrung als Unternehmensberater Vertriebsstrukturmanagement, Call Center, Knowledgebase

4 Jahre Berufserfahrung als Mitarbeiter Betriebsorganisation

5. Projekthistorie

11/2006 – 03/2008

Aufgabe:

Implementierung einer regelmäßigen automatischen Belieferung von Verbrauchsprodukten an Kunden, die dies bestellt haben. Rechnungsstellung mit jeder Lieferung, jederzeitige Beendigung möglich, Anpassung von Lieferrhythmus möglich, jeder Artikel kann retourniert werden, bestimmte Regularien notwendig für Retouren, Kreditlimitüberschreitungen etc.

Systemumgebung:

HP9000, Linux

Programmiersprachen:

Java, Cobol

Entwicklungstools:

Verschiedene Cobol-Tools

Datenbank:

Eloquence, MySQL

01/2005 – 10/2006

Aufgabe:

Migration der Kernapplikation (ERP) von einer HP3000 auf eine HP9000, Migration der Datenbank auf eine Eloquence Datenbank, Testen aller Funktionalitäten und Schnittstellen, Anpassen aller Tools und Schnittstellen

Systemumgebung:

HP3000, HP9000, Linux

Programmiersprachen:

Cobol

Entwicklungstools:

Translating Tool durch Dienstleister

Datenbank:

Eloquence

01/2005 – 12/2005

Aufgabe:

Internationale Einführung von Business Process Management; Einführung eines Dokumentationsstandards; Definition der Kernprozesse; Definition der Prozesse auf den hierarchischen Ebenen 0,1,2 und international Abstimmung; Einführung neuer Dokumentationsstandard in deutscher Niederlassung; Schulung der Fachbereiche und der Programmierer

Systemumgebung:

n/a

Programmiersprachen:

n/a

Entwicklungstools:

MS Visio

Datenbank:

n/a

07/2002 – 12/2004

Aufgabe:

Einführung einer neuen Applikation für das Call Center in den Bereichen Order Entry und Customer Service; Erstellung RFP, Abstimmung der Angebote von Standardsoftwareanbietern; Erstellen funktionale Anforderungen; Abstimmung der funktionalen Anforderungen auf internationaler Ebene; Erstellen eines Rollout-Planes inkl. Trainingskonzept im 24-Stunden live Betrieb:

Das Projekt wurde zum Jahreswechsel 2004/2005 abgebrochen, da mit diesem Projekt die Ablösung der HP3000 nicht mehr fristgerecht realisiert hätte werden können. Es wurde dann das Migrationsprojekt aufgesetzt

Systemumgebung:

HP3000, zSeries, Linux

Programmiersprachen:

Cobol, Java

Entwicklungstools:

MS Visio

Datenbank:

HP3000, DB2

01/2003 – 10/2003

Aufgabe:

Einführung eines Neukundenwerbeprogrammes; Aufstellen der funktionalen Prozesse, Definition der Kriterien für die Vergabe von Werbepremien, Definition der Prüfmechanismen, Abstimmung mit externen Dienstleistern für die Prüfung von Neukunden; Definition der technischen Prozesse, Erstellen des Datenbankkonzeptes; Erstellen der Testcases, Durchführen der Tests

Systemumgebung:

HP3000, UNIX (Sun Solaris)

Programmiersprachen:

SQL, Cobol

Datenbank:

Oracle, HP3000

01/2004 – 10/2004

Aufgabe:

Einführung eines monatlichen Kundenmagazins mit einem Preis, zu Bezahlen bei Lieferung der ersten Ausgabe; Sicherstellen, dass nach 12 Ausgaben keine automatische Verlängerung ohne vorherige Information des Kunden erfolgt; Sicherstellen, dass der Betrag für das Magazin das Kreditlimit nicht überschreitet und Behandlung der Sonderfälle in diesen Situationen; Erstellen des Datenbankkonzeptes unter Einbindung vier verschiedener Systeme

Systemumgebung:

HP3000, UNIX (Solaris, AIX), MySQL

Programmiersprachen:

VBA, SQL, Cobol

Datenbank:

MySQL, HP3000, DB2, Oracle

07/2001 – 02/2002

Aufgabe:

Aufbau eines Call Centers für ein ägyptischen Telekommunikationsunternehmen; Erstellen der Stellenbeschreibungen, eines Schichtmodells, Validierung möglicher Objekte für den Start mit 250 Plätzen zzgl. der administrativen Kräfte, architektonische Beratung, Vorauswahl möglicher Technik, sowohl Client-/Server, Tools, als auch Telefonanlage, CRM-System

Systemumgebung:

n/a

Programmiersprachen:

n/a

Entwicklungstools:

n/a

Datenbank:

n/a

zwischen 1998 und 2001

Aufgabe:

Verschiedene Projekte für Banken im Bereich Vertriebsstrukturmanagement, Anpassung Öffnungszeiten, Personaleinsatzplanung, Betreuungskonzepte, Aufbau von Call Centern, Analyse von Call Centern, Einführung einer Knowledgebase-Datenbank

Quellen-URL (abgerufen am 24.05.2012 - 04:36):

<http://www.interconomy.de/profil/c7lwst2gmr/projektmanagement-business-process-modelling-call-center-crm-prozessmanagement-it-projektmanagement-versandhan>