

Profil ID: C7NCEYHDIO

Wohnort des Spezialisten: Deutschland, 56170

Projektmanagement, Servicemanagement

Mitarbeiterprofil

Ausbildung / Kenntnisse:

Ausbildung:

Berufsbegleitendes Studium der Betriebswirtschaft an der FH in Koblenz mit Abschluss
Dr. Zimmermannsche Wirtschaftsschule in Koblenz mit Abschluss
Ausbildung zur Einzelhandelskauffrau

SAP- Kenntnisse:

- Nur Grundausbildung während des Studiums

Zertifikate/Weiterbildung/Qualifikation:

- Dipl. Betriebswirtin (VWA)
- Oracle Datenbank Administratorin 8 i
- Oracle Datenbank Administratorin 9 i

Betriebssystem- / Softwarekenntnisse:

- MS Win 3.1 – Windows 7
- MS Office Prof. und 2010
- MS Access
- MS Projekt 2007
- MS Visio 2007
- Lotus Notes
- Oracle
- Tickettools wie AHD und Remedy, und weitere ARS-Tools
- Diverse Web-Anwendungen

Programmiersprachen:

- PL/SQL – nicht mehr der Rede wert – muss aufgefrischt werden

Datenbanken:

- MS Access 2000 – 2007
- Oracle

Methoden/Tools:

- Projektmanagement
- SCRUM
- ITIL v3
- Consulting überregional

Schwerpunkte der bisherigen Tätigkeiten:

Projektleitung und Projektmanagement nach ITIL von Softwareprojekten: Kompletter Lifecycle, angefangen von der Analyse, Zielsetzung, Konzeption, Umsetzung, Evaluierung bis hin zur Inbetriebnahme, Kundens Schulung und Review (Change,- Incident,- Problem, SCRUM)
Erstellung von Budget,- Capacity-, Ressourcen- und Timeplaning nach ITIL.
Splitten des Teams in verschiedene ziel,- und profitgerichtete Abteilungen, zur besseren Kundenansprache und betriebswirtschaftlichen Übersicht.
Istaufnahme von Arbeitsabläufen und Aufnahme von Anforderungen und Prüfung auf Machbarkeit sowie Vorbereitung entsprechender Unterlagen für die internen Entscheidungsträger.
Komplettübernahme von betriebswirtschaftlichen Auswertungen (lang,- und mittelfristiger Forecast) – projektübergreifend
Rolloutmanagement mit Erstellung von Kommunikationsmatrix
Service Management mit Koordination der Delivery, Near,- und Offshoreeinheiten
Koordination des Auftrages vom Neukundengeschäft bis zu Faktura
Wahrnehmung von Kundenterminen
Vorstellung von neuen Innovationen beim Kunden mit dem Sales Verantwortlichen
Übernahme der stellvertretenden Teamleitung
Neuprojektgewinnung beim Kunden - europaübergreifend
Überregionale Softwarebetankung über einen Altiris-Server
Aufsetzen sowie Administration gemeinsam mit den Administratoren des Altiris-Servers
Erstellung von Spezifikationen für Softwareprojekte sowie Sicherstellung und Überwachung der Umsetzung
Führen von Interviews mit Fachabteilungen und Erstellung eines Anforderungskataloges
Planung und Einführung von Softwaresystemen sowie Schulung von Mitarbeitern

Softskills:

Belastbarkeit, Flexibilität
Kundenorientierung
analytisches Denken
systematisches, lösungs-- und ziel orientiertes Vorgehen
Teamfähigkeit
Interdisziplinäres Denken
Effektive Arbeitsweise

Fremdsprachen:

Englisch
Spanisch Anfänger, Studium wurde nach 4 Jahren mangels Zeit abgebrochen

Projekte:

	T-Systems International GmbH
	Projektmanagement und Service Management
	05/2010 – jetzt
	Für unseren Kunden, einem international tätigem Logistikunternehmen mit mehr als 160.000 Mitarbeitern, 24*7 Serverbetrieb und 5 verschiedenen Unternehmensbereichen habe die Projektleitung zu Auf,- Umbau,- und Erweiterung einer bestehenden Citrixfarm nach ITIL (Change,- Incident,- Problem,- Eskalationsmanagement, SLA) übernommen. Dazugehörige Kostenkontrolle (Erstellung von Businesscases, Kostenanalysen,- und

	<p>Vergleichsrechnungen sowie Erstellung von projektrelevanten KPI's) rundeten das Aufgabengebiet ab.</p> <p>Nach Erstellung wurde eine Kommunikationsmatrix während der Rolloutkoordination implementiert. Diese wurde dann auch zur Release,- und Patchplanung genutzt.</p> <p>Weitergehend habe ich die Lifecycleplanung mit dem Kunden abgestimmt und koordiniert.</p> <p>Im Rahmen der Servicemanagementtätigkeiten fanden Koordinationen zwischen Near,- und Offshore, sowie alle anfallenden Koordinationstätigkeiten zwischen Service und Delivery statt.</p> <p>Sonderthemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Vorstellung von Innovation innerhalb von Workshops · Abstimmung von Inhalten der Technologieroadmap · Initiierung und Überwachung von SLA-Reports · Überwachung von Pönaleregelung · Erstellung des Forecast mit Kostenverantwortung
	Kunde im mittelständischem Bereich
	Consulting der angebotenen Produkte
	03/2009 – jetzt
	<ul style="list-style-type: none"> · Consulting der angebotenen Produkte · Change,- und Eskalationsmanagement nach ITIL · Projektaufbau mit neuen Strategien

	BASF IT Services
	Projektmanagement
	02/2008 – jetzt
	<ul style="list-style-type: none"> • Projektleitung • Stellvertretende Teamleitung • Projektmanagement • Neuprojektgewinnung europaweit • Einführung von ITIL • Einführung und Leben von SCRUM • Personal,- und Ressourcenmanagement • Übernahme der betriebswirtschaftlichen Auswertungen • Unterstützung beim Ticketsupport mit AHD • Unterstützung der Kollegen bei Problemen mit Datenbankprogrammierung
	Union Investment
	(SW-Implementierung)
	09/06 – 11/06
	<ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement • Unterstützung des Tagesgeschäftes • Management des Altiris-Servers

	<ul style="list-style-type: none"> • Software-Verteilung mit Altiris • Ticketsupport mit Remedy • Koordination des Roll-Out
	Alexander von Humboldt Stiftung
	Datenbank-Migration
	10/2002 – 12/2002
	<ul style="list-style-type: none"> • Datenbankmigration • Datenbankanpassung
	Kunde im Vertriebsbereich
	Deutschlandweiter Vertrieb
	09/2004 – jetzt
	ca. 50 PT/Jahr Dienstleistung
	Vertrieb der angebotenen Produkte
	Diverse Kleinkunden
	Erstellung von Webanwendungen und Homepages
	09/2004 – jetzt
	Nach Aufwand
	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung von statischen und dynamischen Webanwendungen

Quellen-URL (abgerufen am 24.05.2012 - 04:41):

<http://www.interconomy.de/profil/c7nceyhdi/projektmanagement-servicemanagement>