

Profil ID: N6T4MGAFMQ

Wohnort des Spezialisten: Deutschland, 20095

Berater, Service-Level-Manager: Telekommunikation

Mitarbeiterprofil	Jahrgang	1969
	Nationalität	Deutsch
	Sprachkenntnisse	Deutsch (Muttersprache) Englisch (Wort und Schrift)
	Hauptqualifikationen	Ca. 5 Jahre Berufserfahrung
	Fachliche Qualifikation	<ul style="list-style-type: none"> • CRM (Tool Siebel) Service Level Management Erstellung von Fachkonzepten und Studien Anforderungsmanagement ARIS Know how ITIL-Foundation zertifiziert

Beruflicher Werdegang	Seit 10/2003	Solvatis Consult GmbH & Co. KG (ehemals TelcoMedia Consult GmbH & Co. KG) <i>IT Consultant</i>
	08/2000 bis 09/2003	Master Bit GmbH, Kloster Arnburg <i>IT Consultant</i>
	10/1993 bis 07/2000	Studium Mathematik und Informatik Universität Frankfurt

Spezielle Kenntnisse	Projektmanagement	<ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement • Leitung von Teilprojekten (SLA Monitoring und Business Process Modelling)
	Organisationsentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> • Prozesskenntnisse im Anforderungsmanagement und CRM • Prozesserhebung und -optimierung • Prozessdokumentation mit ARIS, Visio • Prozesseinführung
	Methoden und Techniken	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Foundation Zertifizierung • Moderation und Präsentation

	<ul style="list-style-type: none"> · Erstellung von Fach- und DV-Konzepten · Erstellung von ER-Diagrammen · UML · EJB · Mobile Technologien (SMS, NBS) · TCP/IP
--	---

<p>Projekterfahrungen</p>	<p>10/2003 – 08/2005 Name des Projektes: Rolle: Projekt:</p>	<p>T-Online International AG, Darmstadt Einführung eines Service Level Management im IT Betrieb <i>(IT Consultant / Service Level Manager)</i> Einführung und Betrieb eines ITIL-konformen Service Level Management Prozesses im IT Betrieb:</p> <p>Definition des Prozesses und seiner Schnittstellen, Einbettung in die bestehende Prozesslandschaft.</p> <p>Durchführung des SLM-Prozesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verhandeln mit Servicegeber und Servicenehmer über die Anforderungen an den Service Vereinbarung von Kennzahlen (Verfügbarkeit des Service, Antwortzeiten, Reaktionszeiten und Entstörzeiten im Fehlerfall), die die Servicequalität bestimmen Abschluss von Service Level Agreements Beauftragung des Monitorings und des regelmäßigen Reportings zu den jeweiligen SLAs Regelmäßige Jours fixes mit Servicegeber und Servicenehmer, in dem die erreichte Qualität diskutiert wurde und bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen erarbeitet und deren Umsetzung beschlossen wurde Optimierung des SLM-Prozesses (Vereinfachung der Abläufe, Verwendung geeigneter Templates usw.) Zusammenarbeit und Abstimmung mit anderen ITIL-Prozessen: speziell Availability (z.B. Projekte zur Verbesserung der Verfügbarkeit), Changemanagement und Releasemanagement (z.B. Beauftragung von neuen Releases der Monitoringsoftware, Abstimmung von Test- und Deploymentterminen, Kontrolle der Termintreue) <p><i>Verwendete Software: MS Office, MS Visio, Oblicore Garantie</i></p>
---------------------------	---	--

<p>02/2005 – 08/2005 Name des Projektes: Rolle: Projekt:</p>	<p>T-Online International AG, Darmstadt Outsourcing des Pre-Billing-Systems <i>(Teilprojektleiter)</i> Im Rahmen der Wiedereingliederung von T-Online in den T-Com-Konzern wurde das Pre-Billing-System von T-Online an eine T-Com Tochter outgesourct. Dabei wurden diverse SLAs vereinbart, die die Qualität des outgesourcten Service festlegen. Für diese SLAs wurden Bonus-/Malus-Regelungen vereinbart (finanzielle Kompensation bei Über- bzw. Nicht-Erreichen der vereinbarten Kennzahlen). Zu diesem Zweck wurde ein Monitoring aufgesetzt, um die entsprechenden Kennzahlen zu erheben. Für die Entwicklung und das Deployment der Monitoring-Software hatte ich die Teilprojektleitung inne.</p> <p><i>Verwendete Software: MS Office, MS Visio, Oblicore Guarantee, Portal Infranet</i></p>
<p>04/2002 – 04/2003 Name des Projektes: Rolle: Projekt:</p>	<p>DB Systems GmbH, Frankfurt Erstellung der Konzepte für ein SMS Gateway: <i>(IT Consultant)</i> Ziel dieses Projektes war die Konzeption eines SMS Gateway, das die Kommunikation zwischen mobilen Endgeräten in den Zügen (z.B. Nokia Communicator für den Zugbegleiter, Fahrscheinautomat im Zug, verschiedene IT Systeme im Triebfahrzeug) und den Backofficesystemen unter Berücksichtigung verschiedener mobiler Technologien (z.B. NBS-Protokoll). Über dieses Gateway können u.a. Verspätungsmeldungen und Anschlussanfragen von Zugbegleiter an die Transportleitung versandt und dort beantwortet werden. Mit GPS ausgestattete Züge können zudem Positionsmeldungen abgeben. Fahrscheinautomaten und verschiedene andere Geräte im Zug können per SMS selbständig einen Schaden oder eine Bedarfsmeldung verschicken, so dass nach an einer der nächsten Stationen bereits im Vorfeld eine Reparatur vorbereitet werden kann. Bestandteil der Konzepte waren eine textliche Beschreibung der Anforderungen, UML-Diagramme (Aktivitätsdiagramme und Datenmodelle) und formale Ablaufbeschreibungen (Vor- und Nachbedingungen für jeden Schritt). Die Erstellung der Konzepte habe ich allein und eigenverantwortlich durchgeführt.</p> <p><i>Verwendete Software: MS Office, Rational Rose</i></p>
<p>01/2002 – 04/2002 Name des Projektes: Rolle: Projekt:</p>	<p>DB Systems GmbH, Frankfurt Anforderungsmanagement: <i>(IT Consultant / Anforderungsmanager)</i> In diesem Prozess wurden Anforderungen an</p>

	<p>endkundenrelevante IT Systeme aufgenommen und bewertet (Machbarkeit, Korrektheit, Vollständigkeit). Im Rahmen wöchentlicher Meetings erfolgte die weitere Abstimmung bis zur Beauftragung mit den Anforderern und den Releasemanagern. Die endgültige Umsetzung wurde in enger Zusammenarbeit mit dem Releasemanagement geplant und umgesetzt.</p> <p><i>Verwendete Software: MS Office</i></p>
<p>01/2001 – 01/2002 Name des Projektes: Rolle: Projekt:</p>	<p>DB Systems GmbH, Frankfurt Optimierung der Fahrplaninformationen (<i>IT Consultant</i>) Erstellen eines Solldatenkonzepts zur Verbesserung der Datenqualität bei Fahrplaninformationen: In diesem Projekt wurden zunächst die existierenden Prozesse bei der Fahrplanerstellung in einer mehrmonatigen Interviewphase erhoben; entsprechende Prozess- und Datenmodelle(ER-Diagramme) wurden mit dem ARIS-Toolset erstellt. Anschließend erfolgte eine kritische Würdigung der Prozesse mit einer Schwachstellenanalyse (wo gab es Datenverluste oder Medienbrüche?). Abschließen wurde ein Konzept erarbeitet und vorgestellt, wie die Schwachstellen beseitigt und die Effizienz der Prozesse gesteigert werden können.</p> <p><i>Verwendete Software: MS Office, ARIS</i></p>
<p>09/2000 bis 12/2000 Name des Projektes: Rolle: Projekt:</p>	<p>StarOne AG, Frankfurt Erstellung eines Geschäftsprozessmodells (CRM) im ASP Umfeld (<i>IT Consultant / Teilprojektleiter</i>) Erstellen eines Geschäftsprozessmodells über die CRM-Prozesse in einem ASP-Umfeld: StarOne wollte sich ein zweites Standbein als ASP für Office-Software und verschiedene branchenspezifische Software, die für Kleinunternehmen oft zu teuer ist (Software für Anwälte, CAD-Tools usw.) aufbauen. Dazu wurden mit dem ARIS-Toolset die nötigen Geschäftsprozesse auf drei Ebenen modelliert und in die vorhandene Prozesslandschaft eingebettet. Die Teilprojektleitung für die Modellierung der CRM-Prozesse wurde von mir ausgeübt. Weiterhin wurde ein Verbenkatalog erstellt, mit dessen Hilfe sichergestellt werden konnte, dass in allen Modellen und auf allen Eben ein konsistenter Sprachgebrauch gemacht wurde.</p> <p><i>Verwendete Software: MS Word, MS Access, ARIS</i></p>

Sonstiges Veröffentlichungen:	Erstellen eines Whitepapers zum Thema „Service Level Management nach ITIL“
-------------------------------	--

Quellen-URL (abgerufen am 24.05.2012 - 05:10):

<http://www.interconomy.de/profil/n6t4mgafmq/berater-service-level-manager-telekommunikation>