

Beraterprofil

Senior Berater
IT-Servicemanagement
Projektmanagement

Ausbildung

Staatl. Gepr. Betriebswirt
Fachrichtung
Wirtschaftsinformatik

Informationselektroniker
Fachrichtung
Nachrichtentechnik

Fach- und Methodenkompetenzen

- Projektleitung und -management
VVVVVV
- IT-Strategie Management
VVVVVV
- ITSM best practice Expertise (ITIL)
VVVVVV
- Claim Management
VVVVVV
- Prozessdesign und -optimierung
VVVVVV
- Konfliktmanagement und Mediation
VVVVVV

Sprachen

- Deutsch
VVVVVV
- Englisch
VVVVVV

Branche: Gesundheitswesen, Technologie Dienstleistungen
Projekttitel: ITSM Assessment
Dauer: 2021 - 2022
Rolle: Senior Berater

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Bestandsaufnahme und Konsolidierung der aktuell vorhandenen prozessualen, organisatorischen und technischen Komponenten des IT-Servicemanagement
- Fachinterviews in unterschiedlichen IT-Geschäftsbereichen
- Top-down/ Bottom-up-Abfrage (MS Forms) zum Status bzw. Optimierungsbedarf in der Organisation, in den Prozessen und der Systemarchitektur
- Definition und Priorisierung der Handlungsfelder
- Projektplanung zur Umsetzung

Branche: Gesundheitswesen, Technologie Dienstleistungen
Projekttitel: Einführung der Telematik Infrastruktur
Projekthalt: Projektmanagement, Prozessberatung, operative Projektleitung, Technologie Beratung
Dauer: 2019 - 2021
Rolle: Projektleiter Geschäftsbereich IT

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Initialisierung des Pilotprojektes
- Projektplanung über aller Stakeholder
- Operative Projektleitung inkl. Steuerung der IT-Fachbereiche
- Generierung und Umsetzung von 2 PoC (Vorprojekt)
- Erstellung Business Modell und Verrechnungsszenarien
- Definition des Betriebs- und Betreibermodells
- Erstellung der funktionalen Ausschreibung für das Hauptprojekt (in Zusammenarbeit mit Vivantes)
- Begleitung in der Steuerung des Vergabeverfahrens
- Projektleitung für den VSDM Rollout inkl. Steuerung des Rollouts des Dienstleisters
- Führung des Projekt- und Management Reporting inkl. Definition des Kennzahlensystems
- Eskalations-Management

Branche: Öffentlicher Dienst, Transport und Verkehr
Projekttitel: Einführung elektronischer Einkaufsprozesse e³ (SAP SRM)
Projekthalt: Projektmanagement, Prozessberatung, operative Projektleitung, Trouble Shooting, Task Force
Dauer: 2016
Rolle: Teilprojektleiter

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Analyse des Projektstatus / der Projektsituation
- Analyse aller den Projektabschluss beeinflussenden / behindernden Faktoren
- Einführung einer effizienten Kommunikationsmatrix
- Eskalationsmanagement

Branchen

- Telekommunikation
- Energiewirtschaft
- Öffentlicher Dienst
- ÖPNV
- Gesundheitswesen

Zertifikate

- PRINCE2 Agile® Foundation
- ITIL® Foundation V3
- IT-Service Management Foundation
- COBIT Basic Practitioner

Anwendungen

- MS Office (Word, Excel, Power Point)
VVVVVV
- MS Project
VVVVVV
- MS Visio
VVVVVV
- MS SharePoint
VVVVVV

Symbol Bedeutung

- | | |
|--------------|--------|
| hervorragend | VVVVVV |
| ausgeprägt | VVVVVV |
| gut | VVVVVV |
| ausreichend | VVVVVV |
| wenig | VVVVVV |

- Mediator für die unterschiedlichen Projektbeteiligten
- Entwicklung und Vermittlung einer klaren Vorgehensweise für einen schnellstmöglichen und erfolgreichen Abschluss des Projekts (u.a. Roadshows)
- Prozessgestaltung und mittelbare Prozessberatung

Branche: Telekommunikation

Projekttitel: Erstellung eines ITSM-konformen Betriebskonzepts

Projekthinhalt: Projektmanagement, Prozessberatung, Prozessumsetzung

Dauer: 2016 - 2018

Rolle: Projektleiter

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Nachhaltige Umsetzung der Anforderungen aus dem ONTRAS Dienstleistungsvertrag 2016
- Leistungen der GDMcom sind im Leistungskatalog zu klar strukturieren
- Etablierung eindeutiger Prozessstrukturen zwischen ONTRAS und GDMcom zur Qualitäts- und Effizienzsteigerung bei Betriebs- und Dokumentationsprozessen
- Schaffen von auditierbaren Leistungen der GDMcom durch den Betreiber ONTRAS
- Optimierung der Strukturen zur Steuerung von internen/ externen Dienstleistern
- Ableitung von Fachanforderung an technische Management- Systeme und prozessführende Systeme
- Etablierung von Service Management Strukturen gemäß ITIL
- Erstellung von Betriebshandbüchern

Branche: Telekommunikation, Technologie, Dienstleistungen

Projekttitel: CVS (Migration Carrier Anschlüsse), Umstellung Abrechnungsportal Datenet

Projekthinhalt: Projektmanagement, Prozessberatung, Migrationsplanung, Systemberatung, Vertragsmanagement, Eskalationsmanagement

Dauer: 2014 - 2015

Rolle: Senior Projekt Manager, Senior Consultant

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Analyse und Bereinigung der Bestandsdaten und Aufarbeitung zur Portierung (T-Systems => Versatel)
- Clusterung der Anschlusstypen und Aufzeigen von Alternativen bei der Portierung
- Abstimmung mit ITDZ Produkt Management zur Leistungserfüllung vertraglich geschuldeter Leistungen (über alle Anschlusstypen und Services) der Carrier
- Definition der Prozesse (ITDZ-intern und extern) bei der Carrier Steuerung (Auftrag bis Entstörung und Reklamation)
- Strukturierung der Transition von Abrechnungsdaten auf das neue Portal von Datenet
- Unterstützung in der ITDZ Kundenbetreuung und Akquise
- Vorbereitung und Moderation Service Review Workshops

Branche: Gesundheitswesen, Technologie Dienstleistungen

Projekttitle: BIH (Berlin Institute of Health)

Projekthalt: Erstellung Betriebskonzept, Projektsteuerung im Umzug und Aufbau der Geschäftsstelle, von Core Facilities, Definition IT Governance

Dauer: 2014 - 2015

Rolle: Senior Manager

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Fachliche Steuerung der IT-Einheiten (Charité, MDC, BIH)
- Mitwirkung an ITK-Struktur Design (RZ Leistungen, Netzanbindung)
- Erstellung von Betriebs- und Servicekonzepten
- Steuerung der IT-Migration (Server, Anbindungen, Anwendungen)
- Eskalationsmanagement
- Management Reporting

Branche: Gesundheitswesen

Projekttitle: Größtes Telemedizinprojekt mit T-Systems und Charité Berlin „Fontane“

Projekthalt: Projektmanagement und –Projektorganisation, Betriebsmanagement, Claim Management, Requirement Management, Vertragsmanagement, Eskalationsmanagement

Dauer: 2012 - 2014

Rolle: Senior Manager, Senior Consultant, Business Architekt

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Fachliche Leitung und Steuerung des technischen Konsortiums
- Führung der Kundenschnittstelle (Service Management)
- Eskalationsmanagement
- Management Reporting
- Erstellung von Outsourcing Betriebskonzepten
- Entwurf und Implementierung eines Delivery Modells
- Erstellung von Sicherheitskonzepten
- Entwurf alternativer Mobilfunk- und Festnetzanbindungen
- ITK-Struktur Design (RZ Leistungen, Netzanbindung)
- Definition von Lasten- und Pflichtenheften
- Release Management, Abstimmung mit Delivery
- Test- und Use Case Design

Branche: Öffentlicher Dienst, Transport und Verkehr

Projekttitle: U-Bahnsicherheitspaket Videotechnik

Projekthalt: Projektmanagement und –Projektorganisation, Management Reporting, Konzepterstellung, ITK Strukturplanung, Betriebskonzeption

Dauer: 2011 / 2013 - dato

Rolle: Senior Projektleiter, Senior Consultant und Architekt

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Steuerung und Koordinierung der infrastrukturellen Anforderungen der Videotechnik
- Betriebskonzeption der aktiven und passiven Komponenten zum Betrieb einer E2E Videoüberwachung
- Unterstützung des Auftraggebers bei der Projektleitung

- Ermittlung der Mengen für die Erstellung der Leistungsverzeichnisse
- Erstellung von Leistungsbeschreibung mit dazugehörigen Leistungsverzeichnissen als Grundlage der Ausschreibung
- Überwachung der Ausführungsarbeiten vor Ort
- Koordinierung und Steuerung aller an der Ausführung beteiligten Firmen
- Mitwirken und Prüfung beim Aufmaß mit den ausführenden Firmen
- Fachtechnische Abnahme der Leistungen
- Objektbegehung zur Mängelfeststellung
- Vorbereitung und Durchführung von Projektbesprechungen mit den Fachabteilungen

Branche: Öffentlicher Dienst, Transport und Verkehr

Projekttitle: Leitstellen 2014+

Projekthalt: Projektmanagement und –Projektorganisation, Management Reporting, Konzepterstellung, ITK Strukturplanung

Dauer: 2010 - 2015

Rolle: Senior Consultant

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Aufnahme der Anforderungen
- Erstellung einer Standortübergreifenden Umzugsplanung
- Entwicklung und Finalisierung von Standortalternativen (technisch und kaufmännisch)
- Steuerung und Koordinierung der baulichen und infrastrukturellen Anforderungen an die ITK
- Erstellung von Betriebs- und Notfallkonzepten
- Erstellung einer Verzahnungsmatrix flankierender Projekte
- Auflagenprüfung und Erstellung eine Checkmatrix für den Rechenzentrumsbetrieb
- Identifizierung kritischer Pfade der relevanten Projektpläne (Multiprojektmanagement)

Branche: Telekommunikation, Technologie, Dienstleistungen

Projekttitle: Neugestaltung KFS Betriebsmodell, Etablierung eines externen Abrechnungsportals

Projekthalt: Senior Management Beratung für ITDZ-Berlin Betriebsmanagement, Erstellung eines Betriebsmodells, Vorbereitung der ISO 27000 Zertifizierung im Bereich Betriebsmanagement Netz- und Kommunikationsbetrieb

Dauer: 2011 / 2013

Rolle: Senior Projektleiter, Senior Consultant

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Analyse, Einteilung und Priorisierung der Tätigkeitsschwerpunkte und Optimierungspotentiale interner Prozesse
- Erstellung von Variantenmodellen zur weiteren Externalisierung von Dienstleistungen unter Berücksichtigung der SLA- und Revisionsvorgaben des Landes Berlin und weiterer Instanzen

- Vorstellung und Verabschiedung auf Vorstandsebene
- Erstellung von Betriebskonzepten auf der Basis von Stellen- und Funktionsbeschreibungen sowie Mitarbeiterinterviews
- Unterstützung zum Dokumentenmanagement- und deren Ablage (Definition Datenquelle / Datensenke) zur einheitlichen und strukturierten Ablage
- Dokumentation und Klärung von Prozessen in Rahmen innerbetrieblicher Abläufe
- Erstellung und Fortschreibung von Betriebshandbüchern- und Dokumentationen

Branche: Telekommunikation, Technologie, Dienstleistungen

Projekttitlel: Managed Voice over IP (MVoIP)

Projekthalt: Projekt,- Krisen,- und Risikomanagement, Steuerung der gesamten ITSM (OSS) Systemarchitekturentwicklung, Testmanagement

Dauer: 2010

Rolle: Senior Projektleiter, Senior Consultant

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- ad hoc Einsatzplanung für das gesamte Entwicklungs- und Testpersonal inkl. Steuerungsmanagement (TFK, Regelreporting)
- Durchführung von Planungsleistungen TK-Anlage
- Erstellung einer System- und Schnittstellenmatrix der gesamten ITSM Systemlandschaft (Schwerpunkt: Config, -Change, -Release,- Incident Management, Request Fulfilment, Service Activation)
- Definition von KPIs zur Kontrolle des E2E Durchlaufs von Produktionsaufträgen (BSS <> OSS)
- Abstimmung mit allen Delivery Partnern (BSS <> OSS)
- Erstellung von Testplänen, Testfortschritt inkl. Dokumentation in HP-Quality Center
- Koordination von Testläufen und Eskalationsmanagement zu Prio 1 Fehlern
- Definition und Steuerung von Change Requests
- Management Reporting und Dokumentation
- Kostencontrolling, Budgetplanung, Kostenüberwachung und Soll-Ist-Vergleiche
- Durchführung von Prozessen wie QS-Management
- Durchführung einer kontinuierlichen Qualitätssicherung

Branche: Telekommunikation, Technologie, Dienstleistungen

Projekttitlel: ITSM / OSS Produktentwicklung

Projekthalt: Entwicklung und Umsetzung von ICT-Produktreleases, Anforderungsmanagement, Prozessdesign, Management Reporting

Dauer: 2008 - 2010

Rolle: Senior Projektleiter, Senior Consultant

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Projektleitung zur Sicherstellung der Produktreleases
- Sichtung und Bewertung von Machbarkeitsaussagen (B15)
- Bewertung und Freigabe aller ITSM / OSS Lasten- und Pflichtenhefte

- Steuerung der inhaltlich / fachlichen Harmonisierung der OSS <> BSS Lastenhefte
- Abstimmung mit den OSS-Fachseiten und der ITSM / OSS-Produktion
- Mitwirkung am gesamten Architekturdesign
- Abstimmung mit Produktmanagement bzw. der BSS-Produktion
- Planung und Durchführung von Regelmeetings, Jour Fixes
- Neuentwurf des Reportings zum Status der Produktentwicklung
- Organisation und Begleitung der ITSM / OSS Implementierung
- Organisation und Begleitung der ITSM / OSS Fachtests

Branche: Telekommunikation, Technologie, Dienstleistungen

Projekttitle: BVoIP

Projekthalt: Optimierung der ITSM / OSS

Produktionsarchitektur. Systemische und organisatorische Festigung zur Vorbereitung einer Massenproduktproduktion

Dauer: 2008

Rolle: Senior Projektleiter, Senior Consultant

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Harmonisierung des Zusammenwirkens von 2 Produktionsplattformen (IPLS <> Voice)
- Abgleich und Finalisierung der Betriebskonzepte
- Prozessanalyse und -gestaltung (Schwerpunkt: Incident-, Problem- und Change-Management)
- Abstimmung und Etablierung der Betriebsprozesse mit den Fachbereichen (ITIL, KZK)
- Definition von KPIs
- Etablierung eines Piloten zur Durchgängigkeit der vorgenannten Prozesse
- Abstimmung mit Service Desk und Service Competence Center zur Bewertung der Tätigkeiten lt. definierten Vorgaben (Matrix)
- eTTS (BMC) basiertes Reporting zur Erkennung der Prozessqualitäten
- Projektplanung, -kommunikation und Definition der Aufgabenpakete, Management Reporting und Dokumentation
- Kostencontrolling, Budgetplanung, Kostenüberwachung und Soll-Ist-Vergleiche
- Durchführung von Prozessen wie QS-Management

Branche: Telekommunikation, Technologie, Dienstleistungen

Projekttitle: IP-Revolution

Projekthalt: Modellierung einer gesamten ITK-Architektur für eine Produktstandardproduktion, E2E Prozessdefinition für Produktion von ICT-Produkten, Vorbereitung für die Transition

Dauer: 2006 - 2008

Rolle: Senior Consultant

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Gestaltung von Anforderungsspezifikationen zur Umsetzung der ITIL Service Management Prozesse in das ITSM-Tool HP OV Service Desk

- SOA konforme Definition der Service Management Geschäftsprozesse (eTOM / ITIL Mapping) mit Schwerpunkt Assurance
- ITIL, eTOM Prozessmanagement
- Gestaltung einer Service Management Leistungseinheit
- Anforderungsmanagement für CMDB / Inventory Design
- Definition von Functional / Non Functional Requirements
- Qualitätssicherung der Konzepterstellung sowie Designvorgaben
- Unterstützung in der Projektplanung, Projektkommunikation und Definition der Aufgabenpakete der Projekt- und Teilprojektleiter

Branche: Telekommunikation, Technologie, Dienstleistungen
Projekt: Aufbau ITSM Service Support Management auf Unit-, Regional- und Bereichsebene

Projekthalt: Gestaltung und Optimierung einer überregionalen ITSM-Service Organisation, ITK-Projektmanagement, Implementierung von ITIL- Prozessen

Dauer: 2005 - 2006

Rolle: Projektleiter, Senior Consultant

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Projektleitung zur Gestaltung und Umsetzung des ITIL Service Managements (Ziel: Überführung in Regelorganisation)
- Einführung eines Tool-gestützten Problem- und Change (ARS / BMC) Managements inkl. Anwenderschulung
- Optimierung CMDB Bestandsdaten (CI-Beziehungsgefüge)
- Konzepterarbeitung für Standortoptimierung und Effizienzsteigerung der Servicestruktur
- Wirtschaftlichkeitsanalysen der Serviceprozesse und Aufzeigen des Verbesserungspotentials, Entwicklung eines nachhaltigen KVP
- Verantwortung für PLA-Vorbereitung und Durchführung (Aufarbeitung von Zahlen und Fakten)
- Verantwortung für die Umsetzung strategischer Kundenanforderungen und -projekte (Projektplanung, Pain Point Recovery)
- Unterstützung bzw. Koordination und Steuerung von Betriebsteams
- Beschreibung und Umsetzung von Projektpiloten (Projektleitung)
- Projektverantwortung für Top-Accounts (Service Support Manager)
- Definition von Prozess- und Rollenbeschreibungen, Coaching der Mitarbeiter hinsichtlich der ITIL Prozesse
- Pilotierung und Einführung eines Change-Management Tools (inkl. Schulung und Nutzerdokumentation)

Branche: Telekommunikation, Transport und Verkehr

Projekt: Aufbau und Steuerung des Betriebszentrums auf Geschäftsführer- und Bereichsleitererebene

Projekthalt: Strategie- und Projektmanagement

Dauer: 2004 - 2005

Rolle: Senior Consultant

Aufgaben/Tätigkeiten im Projekt:

- Implementierung von ITIL-Prozessen auf der Basis von hp-OV Service Desk, Operationalisierung von Incident-, Problem- und Config Management (CMDB) und den darauf basierenden Life Cycle Prozessen
- Migrationsplanung- und Durchführung von Tool-Changes (Systemwechsel) inkl. Anwenderschulung und Erstellung der Schulungsdokumentation
- Definition von Test- und Eskalationsszenarien für Betriebsprozesse
- Aufbau eines User Supports und Anforderungsmanagements
- Ausbau der strategischen Task Force, Ausarbeitung und Verteidigung von Managementreports bzw. Entscheidungsvorlagen
- Definition und Harmonisierung von Betriebsprozessen und -dokumenten
- Gestaltung und Abstimmung von KPIs, Überführung in Managementreporting
- Steuerung von Servicedienstleistern, Beschreibung von SLA/OLA, Ausarbeitung eines Service Kataloges
- Gestaltung und Umsetzung von Workshops und Schulungen, Coaching der Mitarbeiter, Entwicklung von Schulungsunterlagen