

Beruflicher Werdegang:

- Seit Juli 2005: Tätig als unabhängiger Dienstleistungsberater und Sourcing Experte in den Bereichen IT- Management und IT-Outsourcing.
- Januar 2004 bis September 2005: Mitarbeiter bei Capgemini im Bereich Business Development mit den Tätigkeitsschwerpunkten:
- Erstellung von Business Plänen für IT-Outsourcing Angebote mit einem Angebotsvolumen bis zu 500 Millionen Euro,
 - Lösungskonzepte für IT-Optimierung mit realisiertem Einsparpotenzial von bis zu 40%,
 - Definition von Aufbau- und Ablaufstrukturen von IT-Organisationen mit Branchenkenntnissen in den Bereichen Telekommunikation, Handel, Verarbeitendes Gewerbe und Baubranche.
- Januar 2002 bis Dezember 2003: Mitarbeiter bei Capgemini im Center of Excellence mit den Tätigkeiten:
- stellvertretender Bid-Manager und Stream Leiter „Delivery and Market“ für Full-IT-Outsourcing Angebote,
 - Umsetzung des Capgemini Qualitätsmanagementsystems,
 - Durchführung von Kunden- und Lieferantenaudits, Prozesscontrolling.
- Juli 2001 bis Dezember 2001: Standortübergreifende Einführung und Umsetzung eines neuen Qualitätsmanagement-Systems der Capgemini Region Central Europe inklusive externer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001/2000 durch die DQS.
- Juli 2001: Angestellter bei der Cap Gemini Ernst & Young Systems GmbH in Essen.
- Februar 2000 bis Juli 2001: Angestellter als Berater im Bereich Qualitätsmanagement bei der Hochtief Software GmbH in Essen für die Qualitätssicherung der eigenentwickelten Bau-Kalkulationssoftware, der Business Intelligence Lösung und der bauspezifischen SAP-Lösung durch bereichsübergreifende Koordination der manuellen und automatisierten Testdurchführung unter Einbeziehung der Kunden in Integrations- und Abnahmetests.
- Oktober 1997 bis März 1998: Stellvertretender Bauleiter der ASBau GmbH in Eschweiler.
- Studienzeit:**
- März 1998 bis Juni 2000: Studium des Wirtschaftsingenieurwesens an der Fachhochschule Bochum mit Schwerpunkt Unternehmensführung, Diplomarbeit „Electronic Commerce - Möglichkeiten für die Baubranche und Umsetzung bei Hochtief“; Gesamtnote 1,4.
- Oktober 1994 bis Oktober 1997: Studium des Bauingenieurwesens an der Fachhochschule Aachen mit Schwerpunkt Baubetrieb, Diplomarbeit „Entwicklung und Unterhaltung der Baustelleneinrichtung für

ein Bürogebäude im innerstädtischen Bereich (Berlin) in Zusammenarbeit mit der Phillip Holzmann AG; Gesamtnote 2,8.
Juli 1994 bis September 1994: Absolvierung des Grundpraktikums im Bau-Hauptgewerbe als Pflichtnachweis für das Bauingenieur-Studium.

Vorstudienzeit:

Juli 1992 bis Juni 1994: Wehrdienst und Soldat auf Zeit für zwei Jahre, zuletzt tätig als Unteroffizier im Radarführungsdienst der Luftwaffe.

Schulbildung:

1983 bis Juni 1992: Besuch des Städtischen Gymnasiums in Goch, Abschluss der Allgemeinen Hochschulreife.

Referenzen und Skills**2019 – 2020****Interims Manager Service- and Provider Management (Service Owner Global UHD and Onsite Support)**

Optimierung der zentralen Service Management Prozesse im Bereiche Global IT (ca. 16.000 user); Einführung eines globalen Onsite Support, aufsetzen und anpassen der Workflows, SLAs und Reports in Service Now:

- Aufsetzen und einfordern der vertraglich vereinbarten Services (SLAs) beim Provider (HW, SW, Lizenzen, Qualität und Kosten) nach erfolgten Outsourcing
- Steuerung und Koordinierung des Providers in Bezug auf Kosten, Qualität und Liefertermine
- Definieren und verhandeln von vertraglichen Changes (RFC/CR)
- Erstellen von Anforderungsanalysen und operative Umsetzung der Request (Schnittstelle zwischen Business / Clients und IT)
- Erstellen und verhandeln von Statements of Works, Projektverträgen und Vertragsanpassungen (RFC)
- Aufsetzen der Budget- und Jahresplanung für den globale Service
- Kommunikation und Berichterstattung/Reporting für verschiedene Management-Levels
- Erstellung und Pflege von Projektplänen
- Erstellung von Infrastrukturanforderungen, Kommunikationsmatrix
- Verantwortlich für erfolgreiches Monitoring und Reporting in Service Now (SNOW)
- Dokumentation der Prozessschritte
- Optimierung von Prozessen zur kontinuierlichen Verbesserung
- Providermanagement der Nearshore und Offshore Delivery
- Initiieren und koordinieren von Lösungen von Problemen auf der IT-Ebene
- Bearbeitung und Integration von ITIL Prozessen (Incident-, Problem-, Change-, Request- und Demand Management)
- Regelmäßige Lizenz-Reviews und Reporting

2017 – 2019**Thyssenkrupp AG****Service- und Projekt Management Consultant (PMI) Outsourcing**

Neuorganisation der zentralen Service Management Prozesse des Bereiches Service Operations und Implementierung der Service Provider Steuerung:

- Analyse der zentralen Services und Bewertung des Betriebes (Cloud- und On Prem Lösung) hinsichtlich Lizenzen und Hardware
- Definition der Lizenzpakete und Sicherstellung der ausreichenden Lizenzierung
- Erstellung der Kostenkalkulation für den Aufbau und den Betrieb alternativer Lösungsszenarien
- Definition eines Ausschreibungsprozesses für ein Outsourcing, Durchführung und Bewertung der RFI und RFP Phase inkl. Lieferanten-Workshop
- Erstellen der fachlichen Vertragsdokumente und Verhandlung mit Providern
- Handlungsempfehlung für eine Providerstruktur
- Unterstützung beim Aufbau eines effektiven Provider Managements
- Sicherstellung von Bestellbarkeit, Administrierbarkeit, Reportbarkeit und Verrechenbarkeit der technischen Services
- Konzeption einer Reporting Struktur mit KPIs zu Betrieb, Prozessen, Services und SLAs/OLAs
- Erarbeitung und Qualifizierung der Schnittstellen zu den Providern
- Implementierung von Regelmeetings (Kunde, Dienstleister, Service Organisation)
- Erarbeitung einer tragfähigen Dokumentenstruktur
- Erstellung von Informations- und Schulungsunterlagen, begleitender Change-Management Support
- Unterstützung bei der Einführung der Service Management Prozesse
- Prozessimplementierung und Prozessverbesserung per KVP
- Integration der ITIL basierenden Prozesse
- Abstimmung und Konfiguration des O365 Tenants und der Apps für die jeweiligen Business Area
- Erstellung der Migrationstemplates und Master Daten
- Implementierung der Security Vorgaben
- Erstellung des Datenschutzkonzeptes und Einholung der Freigabe
- Lizenzierungsmodell, Servicebeschreibung und Verrechnungsmodell erstellen
- Erstellung des Migrationskonzeptes
- Koordinierung und Steuerung der Migration mit dem Local Support und dem zentralen 2nd und 3rd Level Support
- Koordinierung Hypercare und Improvement während der Migration
- Migration von 30.000 Usern in 70 Länder inkl. SharePoint und Skype for Business
- Erstellung der User Guidelines und Service Desk Dokumentation (How to)

2015 – 2017**Deutsche Börse AG****Projekt Manager / Service Manager für Trading und Clearing IT Infrastruktur**

Der Projekt- und Service Manager ist verantwortlich für das gesamtheitliche Sourcing Management einschließlich der End-to-End Verantwortung für die Service Erbringung (Delivery) gegenüber dem Kunden. Das schließt folgende Tätigkeiten ein:

- Single Point of Contact (SPOC) für Kunden und Geschäftseinheiten und verantwortet gegenüber diesen die Servicequalität (bspw. Verfügbarkeit) und Änderungsanforderungen (Änderungen konform zu SLAs)

- Implementierung der Prozessabläufe und Steuerungsinstrumente inkl. regemäßigem Reporting Priorisiert Arbeitspaketen und Umsetzungsplanung
- Erstellung der Projekt- und Servicepläne
- Eskalationsinstanz und Risikobewertung
- Definition der Maßnahmen zu Standardisierungen und Vereinheitlichung von Services (Service Katalog, SLAs, etc.)
- Bewertung und Evaluierung der Projekt- und Serviceanfragen der Kunden und leitet Maßnahmen zur Erfüllung und Umsetzung ab (Kalkulation, Budgetierung, Planung, OLAs, etc.)
- Verantwortet das Projekt- und Serviceportfolio gegenüber dem Kunden
- Erstellung der GAP Analysen zur Verbesserung der Service Qualität (IT Prozesse, Schnittstellen, Rollen, Verantwortlichkeiten, etc.)
- Repräsentant der IT Organisation im Projekt Steering Committees
- Definition der Service Metriken, Benchmarks und KPIs
- Steigerung der Effizienz und Effektivität der Trading & Clearing Umgebung in Abstimmung mit den Verantwortlichen für die Applikationen, der Netzwerk-Konnektivität und der IT Infrastruktur
- Steuert und koordiniert IT Dienstleister

2014

Bitkom Arbeitskreis Outsourcing & Cloud Computing und Banking & Finance

- Mitarbeit im Arbeitskreis Outsourcing und Cloud Computing zum Thema „Entwicklung des Marktes für Cloud Services – the Essentials“
Mit den Schwerpunkten
 - Vertrauen der Kunden und IT-Sicherheit
 - Hindernisse bei der Nutzung von Cloud-Services in Unternehmen und Möglichkeiten zu ihrer Überwindung
 - Entwicklungen auf den Märkten für Cloud-Ressourcen
 - Cloud-Services aus Deutschland?
- Mitarbeit im Arbeitskreis Banking und Finance zu den Themen:
 1. Digitalisierung und Geschäftsmodell-Innovationen im Bereich Versicherungen, Banken und Finanzdienstleister - welche Trends und Herausforderungen sind erkennbar?
 2. IT gestützte Compliance – Wie schaffen es Versicherungen, Banken und Finanzdienstleister, immer compliant zu sein?Mit den Schwerpunkten
 - Digitalisierung von Geschäftsprozessen: Hauptrichtungen der Digitalisierung von Geschäftsprozessen bei Versicherungen, Banken und Finanzdienstleistern – wo liegen die Schwerpunkte, Trends und zukünftigen Herausforderungen?
 - IT-enabled Business Models: Vorstellung von Beispielen für neue Geschäftsmodelle bei Versicherungen, Banken und Finanzdienstleistern, die durch die IT (Mobile, Social, Cloud, Big Data u.a.) ermöglicht oder erleichtert wurden.
 - IT gestützte Compliance: Wie können Versicherungen, Banken und Finanzdienstleister durch smarte IT-Systeme & Prozesse bestmöglich unterstützt werden, die Flut an Regularien zu bewältigen?
 - Sourcing-Strategien: Welche Sourcing-Strategien verfolgen Versicherungen, Banken und Finanzdienstleister bei ITConsulting und Systemintegration?
 - Synergien Versicherungen, Banken und Finanzdienstleister / Informationswirtschaft: Welche Anforderungen stellen Versicherungen, Banken und Finanzdienstleister an Anbieter von ITConsulting & Systemintegration (speziell bei der Weiterentwicklung

ihrer Geschäftsmodelle)? Welche innovativen Angebote (u.a. bei Komplettlösungen) unterbreiten die IT-Anbieter für Banken und Finanzdienstleister? Wie wirken sich diese auf die Geschäftsmodelle aus?

- Rolle der IT-Berater und Systemintegratoren – Best Practices: Fallbeispiele, wie Anbieter von IT-Consulting & Systemintegration die Entwicklung IT-getriebener Geschäftsmodelle bei Versicherungen, Banken und Finanzdienstleistern erfolgreich unterstützt haben | Best Practices for IT Enablement

Analyse und Bewertung von alternativen IT-Sourcing Standorten zur Realisierung von IT-Projekten im Nearshoring Bereich (Osteuropa und Nordafrika)

2013 – 2014

- Ermittlung von Nearshoring Standorten in Osteuropa und Nordafrika
- Bewertung der politischen und wirtschaftlichen Stabilität, kulturellen und geographischen Aspekte, Ausbildungsqualität und Standards, vorhandenen Technologie-Skills und der IT-Kapazitäten
- Erstellung einer Sourcing Matrix und Bewertung der möglichen Dienstleister in den jeweiligen Ländern
- Erarbeitung eines Delivery Framework zur Sicherstellung der effizienten und effektiven Realisierung von Nearshore IT-Projekten (bestehend aus 34 Prozessen)
- Qualifizierung von Preferred Suppliern in den jeweiligen Ländern basierend auf dem definierten Delivery Framework als Basis für Rahmenvereinbarungen, Projektverträgen und SLAs

Assessment der bestehenden IT-Sourcing Situation und Erarbeitung möglicher Handlungsalternativen, Umsetzung der Outsourcing Vorhaben (Realisierung)

2012 – 2013

- Analyse der bestehenden Verträge und SLAs eines internationalen M-Dax Konzerns (ca. 7 Mrd € Umsatz)
- Analyse der globalen Delivery Strukturen für die IT Services Hosting, Client Services, SAP, Applikationen, Projektmanagement und Netzwerk
- GAP Analyse und Ableitung von neuen konkreten Handlungsalternativen für das IT Sourcing (/ Länder, ca. 200 Mitarbeiter)
- Ausarbeitung der SLAs auf Basis eines ganzheitlichen globale Service Frameworks
- Definition der neuen Supporting und Service Management Prozesse (inkl. Governance Strukturen)
- Realisierung der abgestimmten Variante inkl. Fall Back Szenario
- Ausarbeitung des RFIs zur Provideransprache
- Erstellung des RFP inkl. der Leistungsinhalte und Preismodelle für die Services
- Ansprache der möglichen Provider und Abgleich mit den Anforderungen des Service Frameworks
- Assessment der Provider und Management des Angebotsprozesses

Einführung eines CRM Systems zur Vertriebsunterstützung, Kundenpflege und Akquisition (2009 – 2011)

- Aufnahme der bestehenden Abläufe zur Neukundengewinnung und Kundenpflege
- Bewertung der unterstützenden Infrastruktur und Tools und Einbindung in die ITIL Prozesse

- Erstellung des Anforderungsprofils an eine CRM-Softwarelösung
- Definition der Entscheidungsparameter
- Analyse der am Markt verfügbaren Standardsoftware
- Auswahl und Einführung der neuen Software und Prozesse
- Operatives Account- und Vertriebsmanagement

Transition und Aufbau neuer Delivery Strukturen für einen IT Dienstleister (2007 – 2009)

- Analyse der bestehenden IT-Infrastruktur und Prozesse
- Bewertung der abgebildeten Vertragsstrukturen und Inhalte zur Dienstleistungserbringung
- Identifizierung der Verbesserungspotenziale zur effizienteren und effektiveren Abwicklung der Deliveryprozesse nach ITIL
- Definition neuer Standard-Verträge und SLAs
- Neuverhandlung der Verträge und SLAs mit Dienstleister und Kunden
- Operative Steuerung der Delivery Unit

Projektmanagement Transition zur Übergabe der Wartung und Weiterentwicklung der Schalterapplikationen an einen externen Provider (2007 – 2007), Deutsche Post

Volumen ca. 450 Personentage

- Projektleitung und operative Umsetzung im Rahmen der Transition
- Analyse der bestehenden Prozesse und Strukturen gemäß vereinbarter Verträge
- Steuerung des Infrastruktur-Aufbaus
- Sicherstellung des Know how Transfer
- ITIL-konforme Einführung des zukünftigen Governance Modells
- Earned-Valu Analyse zur monatlichen Projektverfolgung
- Auftragsklärung und Abstimmung mit dem Anforderungsmanagement, Release- und Buildmanagement
- Überführung der Tätigkeiten gemäß SLAs in die Linienorganisation

Einführung der ITIL Support Prozesse Service Desk, Incident-, Problem- und Change Management (2006), T-Systems (ehemals gedas)

Volumen ca. 360 Personentage

- Projektleitung und operative Umsetzung im Rahmen der Transition
- Analyse der bestehenden Prozesse und Strukturen
- Definition der Soll-Prozesse und Verantwortlichkeiten
- Bewertung und Integration der vorhandenen Service Management Tools (Peregrine Service Center)
- Auswahl und Konfiguration von notwendigen zusätzlichen Service Management Tools
- Identifikation des Schulungsbedarfs der Support Mitarbeiter (Service Desk, 1st und 2nd Level Support)
- Migration der heterogenen Supportstrukturen
- Erstellung des Schulungskataloges, Organisation und Durchführung der Schulungen
- Dokumentation der Prozesse, Verfahren und Supportinhalte für den Kunden
- Definition der Reporting Inhalte für den Kunden und Abstimmung der Bereitstellung

IT Outsourcing Automobilbranche (2005- 2006), gedas

Volumen: ca. 80 Mio €, ca. 54 Mitarbeiter

- Aufnahme aller relevanten Unternehmensdaten im Rahmen der Due Diligence
- Quantifizierung von Optimierungspotenzialen
- Definition des Governance Modells (Aufbau- und Ablauforganisation, Eskalationsstruktur, Rollenmodell und Verantwortlichkeitsmatrix, Meetingstruktur, Reportingstruktur und Controlling, Qualitätsmanagement)
- Erstellung der SLAs zur Vertragsverhandlung
- Definition der Service Management Prozesse zur Leistungserbringung
- Erstellung der Transition Roadmap und des Projektplans
- Aufnahme aller relevanten Anforderungen des Kunden basierend auf den Geschäftsprozessen an die IT
- Konzeption einer globalen Service Delivery Struktur zur Leistungserbringung von IT Services für globale Kunden (14 Länder in Amerika, Europa und Asien) inkl. Quantifizierung der Optimierungspotenziale bei verschiedenen Konsolidierungsszenarien

Bid Management Bankensektor IT Outsourcing Asset Deal (2004), West LB

Volumen: ca. 450 Mio €, ca. 450 Mitarbeiter

Outsourcing IT Betrieb

Stream Head Sales Support und Prozesse

- Analyse des RFI und Bewertung des Deals als Entscheidungsgrundlage für die Teilnahme an der Due Diligence
- Erstellung aller relevanten Informationen und Daten für die Delivery-Einheit (Service Level, Technologie, Aufbau- und Ablauforganisation, Lokationen, erforderliche Mitarbeiterprofile) und Bewertung des Business Plan
- Quantifizierung der Effizienzpotenziale für den Business Plan
- Erstellung des gesamtheitlichen Delivery Modells für eine effiziente und effective Leistungserbringung durch die Integration von Methoden und Best Practices (Unified Project Management, ITIL Service Support und Service Delivery)
- Definition des Governance Modells (Aufbau- und Ablauforganisation, Eskalationsstruktur, Rollenmodell und Verantwortlichkeitsmatrix, Meetingstruktur, Reporting und Controlling, Qualitätsmanagement)
- Erstellung der gesamten Dokumente und Teile der Präsentation für das Top Management (Delivery Modell und Transition)

Erarbeitung eines Near-Shore Testcenter Konzeptes in Spanien (2003), T-Mobile

Volumen: ca. 100 t €

- Aufnahme aller relevanten Unternehmensdaten im Rahmen der Due Diligence
- Aufnahme der vorhanden Test-Prozesse und implementierten Vorgehensmodelle
- Analyse des Automatisierungsgrades der Testaktivitäten und Identifizierung zusätzlicher Potenziale
- Definition des Aufbau- und Ablaufmodells inklusive Rollenmodell, Verantwortlichkeitsmatrix, Eskalationsstruktur und Qualitätsmanagement für die zu erbringenden Services
- Erstellung eines adaptiven, testschritt-basierten Preismodells
- Definition der Service Management Prozesse zur Leistungserbringung mit allen relevanten Partnern (Kunde, Vor-Ort Lieferanten und Near-Shore Einheit in Spanien)
- Erstellung eines Knowledge Transfer Konzeptes inklusive detaillierter Abbildung der Kosten

Bid Management Telekommunikation (2004), E-Plus

Volumen: ca. 500 Mio €, ca. 200 Mitarbeiter

Full IT Outsourcing

Stream Head Governance

- Bearbeitung des RFI (Request for Information) zur Qualifikation für die Abgabe eines Angebotes nach durchgeführter Due Diligence
- Aufnahme aller relevanten Unternehmensdaten im Rahmen der Due Diligence
- Quantifizierung von Optimierungspotenzialen
- Erstellung des gesamtheitlichen Delivery Modells für die effiziente und effektive Leistungserbringung der Services unter Berücksichtigung einer optimalen Integration der neuesten Methoden (Unified Project Management, ITIL, e- TOM)
- Definition des Governance Modells (Aufbau- und Ablauforganisation, Eskalationsstruktur, Rollenmodell und Verantwortlichkeitsmatrix, Meetingstruktur, Reportingstruktur und Controlling, Qualitätsmanagement)
- Erstellung der gesamten Angebotsdokumente und Teile der Angebotspräsentation (Delivery Modell und Transition)

Application Management Logistikdienstleister, Off-Shore Modell (2004), Deutsche Post

Volumen: ca. 10 Mio €

Application Management

- Definition des Right-shore Delivery Modells inklusive des Governance Modells und detaillierten Projektplänen (Transition)
 - Wartung und Pflege einer globalen e- Procurement Lösung
 - Dezentrale Organisation mit 18.000 Anwendern
 - 1st und 2nd Level Support in 3 Sprachen
 - Verfügbarkeit 7 x 24 in 13 Ländern in Europa und Amerika
- Erstellung einer Angebotskalkulation mit integriertem adaptiven Kosten- und Preismodell unter Berücksichtigung der Near- shore und Off- shore Kapazitäten
- Erstellung einer Helpdesk to Helpdesk Lösung auf Remedy basierend inkl. Knowledge Management System Primus
 - Aufnahme der Anforderungen an das Tool
 - Definition der notwendigen Prozesse
 - Anbindung der Plattform und Vernetzung
 - Einbindung der Knowledge Datenbank
 - Projektplan inkl. Kalkulation
- Durchführung der internen Verhandlungen der Angebotskalkulation
- Angebotserstellung für den Kunden
- Durchführung der Angebotspräsentation
- Erstellung des Vertragswerkes
- Verhandlung des Rahmenvertrages, des SLA und des Projektvertrages Transition mit dem Kunden

Standard Service Portfolio für Capgemini (2005)

- Planung und Durchführung von Workshops zur Analyse des Produktportfolios
- Definition von Standard Leistungspaketen inkl. Kostenkalkulation für Client Support, Application Operation, Security und Access Management, Server und Network Operation und des Service Desk

- Durchführung eines Benchmark der Services innerhalb der Capgemini Service Center und Abgleich mit Standard Marktpreisen (Morgan Chambers)
- Definition von Standard Delivery Modellen unter Berücksichtigung von Best Practices und wertsteigernder Methoden (ITIL, Service Management, Service Transition)
- Erstellung von Standard Service Elementen und Service Offerings
- Erstellung von Standard Angeboten

Übernahme der IT in der Industriebranche in der Schweiz (2003-2004), Logimatik AG

Volumen: ca. 60 Mio €, ca. 72 Mitarbeiter

Full IT Outsourcing

- Stellvertretender Bid Manager, Stream Head Delivery und Market
- Aufnahme aller relevanten Unternehmensdaten im Rahmen einer Due Diligence
- Quantifizierung von Optimierungspotenzialen
- Erstellung des Business Plans für die Übernahme
- Ermittlung des Kaufpreises und Marktwertes
- Bewertung des Schweizer Marktes für IT Dienstleistungen
- Bewertung der IT- Infrastruktur und Applikationslandschaft für die Übernahme
- Bewertung der Servicestruktur, der Ablauf- und Aufbauorganisation
- Erstellung des Delivery Modells für die Leistungserbringung des Services
- Erstellung eines Konzeptes für den Übergang der Unternehmung (Transition)
- Analyse und Bewertung der bestehenden Kunden- und Lieferantenverträge

Berater im Bereich Qualitätsmanagement bei der Hochtief Software GmbH (1998-2002):

- Eigenverantwortliche Administration der Infrastruktur des Testlabors Eigenständige bereichsinterne und bereichsübergreifende Koordination der Testdurchführung unter Einbeziehung der Kunden
- Koordination der Testdurchführung und Überprüfung der technischen und fachlichen Qualität der Auslieferung von SAP- Transportaufträgen
- Selbstständige Auswertung und Zusammenfassung der Testergebnisse der einzelnen Testphasen und Erstellung von Statusberichten für die Bereichsleitung und Geschäftsführung
- Selbstständige und eigenverantwortliche Tests der Schnittstellen der von der HOCHTIEF Software GmbH eigenentwickelten Softwarekomponenten zu SAP Eigenständige Erstellung der Vorlagen von Test- und Abnahmeprotokollen und Definition von konsistenten Testszenarien
- Erstellung von Softwareproduktionsrichtlinien zur Berücksichtigung der Qualitätssicherungsaspekte
- Überarbeitung des Qualitätsmanagementsystems zur Definition und Optimierung der internen Produktionsprozesse nach DIN EN ISO 9001/2000 inklusive der Online- Abbildung des Qualitätsmanagementsystems
- Planung und Durchführung von Audits zur Sicherstellung der Konformität des Qualitätsmanagementsystems mit der DIN EN ISO 9001/2000
- Unterstützung bei der Zusammenstellung und Auslieferung der SAP- Transporte zum Release zur Gewährleistung der Qualitätssicherung

Zertifikate und Trainings

- PMP Zertifikat (PMI)
- ITIL Foundation Zertifikat
- Scrum Master
- Scrum Product Owner
- Prince2 Foundation
- DGQ Qualitätsmanager Zertifikat
- TQM - Verbesserung von Unternehmensprozessen Zertifikat
- Statistische Methoden zur Entscheidungsfindung Zertifikat
- DGQ Qualitätsbeauftragter und interner Auditor Zertifikat
- Grundlagen des Qualitätsmanagements Zertifikat
- Managementsysteme Training
- Holden Sales Metodology Zertifikat
- Cape Studies General English Zertifikat
- Strukturiertes Denken und Kommunizieren Zertifikat
- Managementkurs Managing ABAP Development Projects Zertifikat
- Technische Grundlagen (SAP Rel. 4.6C) Zertifikat
- Microsoft Access Grundlagen Zertifikat

Übersicht Methodische Kompetenzen

- Project Management Professional (PMI), PMBook
- Service Management ITSM (ITIL v2, v3, 4)
- Service Now
- Service Delivery
- Service Transition
- Agile Methoden (Scrum)
- Inhaltliche Vertragsstrukturen (RV, PV, SLAs)
- Unified Project Management (UPM)
- Rational Unified Process (RUP)
- Microsoft Operating Framework (MOF)
- Cobit
- Total Quality Management (TQM)
- Six Sigma
- ISO 9001
- ITIL

Übersicht Fach- und Themenkompetenz

- IT-Strategie
- IT-Management
- Full-IT-Outsourcing
- IT-Sourcing
- Infrastructure Management
- Application Management
- Servicedesk
- Near shore Lösungen
- Off shore Lösungen
- IT-Governance
- IT-Delivery Modell

Übersicht Tools

- Service Now
- O365
- Confluence
- Jira
- Microsoft Office
- Microsoft Project
- MS Visio
- Remedy Action Request System
- Peregrine Systems Service Center
- Microsoft Access
- ARXIS Merge
- Microsoft Visio
- HP OpenView
- Rational Rose
- MS Sharepoint
- ARIS