

Persönliche Daten

Rolle	Service Delivery Manager Spezialist ServiceNow
IT-Lösungen	Business Applications
Jahrgang	1972
Nationalität	Deutsch

Ausbildung

EDV - Kaufmann/frau

Weiterbildung

SQL - Einführung | ServiceNow Fundamentals | ServiceNow IT Service Management (ITSM) Fundamentals ServiceNow | ServiceNow IT Service Management (ITSM) Implementation ServiceNow | ServiceNow Plattform Implementation Training ServiceNow |

Zertifikate

Herstellerunabhängig:

ITIL Expert Certificate in IT Service Management

ITIL 4 Foundation (ab Febr. 2019)

ServiceNow:

ServiceNow Certified System Administrator

Sprachen

Deutsch - Muttersprache,

Englisch (gut in Wort und Schrift) - B1

IT Kenntnisse

Experte	Eclipse IDE IBM Lotus Notes Client 8.5 Microsoft Outlook Microsoft Windows 10 ServiceNow ServiceNow ITSM
Erfahren	1st-Level-Support Acronis Disk Direktor Acronis True Image Change Management (ITIL) IBM Maximo Incidentmanagement (ITIL) Java Microsoft C# Microsoft Visual Studio 2015 Oracle VirtualBox
Grundkenntnisse	DOS Disk Operating System DOS-Batch Git HTML IBM Mainframes IBM Personal Communication Client IBM Sametime Java Standard Edition (SE) Joomla (Content-Management-System) Linux Microsoft VBA Visual Basic for Applications Novell Open Suse ab 8.0 PowerShell Scripting Prozessdokumentation Red Hat RHEL Red Hat Enterprise Linux dBASE

Projekte**09.2019 – heute****Programmierung für Versicherungskonzern und IBM intern**Banken &
Versicherungen

Einsatzort: Erfurt

Projektrolle: Programmierer

Kurzbeschreibung:

In dieser Funktion liegen Wartung und Update eines umfangreichen JAVA Projekts im Configuration Management im Fokus, Darüber hinaus zählt auch die Bearbeitung der CMDB (Configuration Management Database) und der RCM Datenbank (Reliable Configuration Management) Datenbanken.

In meinen Zuständigkeitsbereich fallen Projekte für IBM DACH und einen Versicherungskonzern. Dies beinhaltet die Programmierung von Java Applikationen und GUIs, Scripten in Powershell und VBSCRIPT, sowie die Wartung und Updates von HTML Dateien.

Anfang 2020 nahm ich an den Schulungen "ServiceNow Fundamentals + ServiceNow Plattform Implementation" erfolgreich teil. Damit begann mein Weg zum ServiceNow-Administrator / Entwickler / Spezialist, den ich nach wie vor verfolge.

08.2011 – 12.2019**Delivery Service Center für verschiedene mittelständische und größere Unternehmen**IT-
Dienstleistung

Einsatzort: Erfurt

Projektrolle: Service Delivery Manager

Projektvolumen: 8 Jahre

Kurzbeschreibung:

Im Delivery Service Center (DSC) war ich Service Coordinator.

Meine Zuständigkeiten umfassten:

1. Service Koordination

2. Backoffice für folgende Projekte:

* GSNI (IBM internes Netzwerk)

* Elektronikmarktkette

* Logistikunternehmen

* Großhandelskette

* Autoteilezulieferer

* Finanzunternehmen

* Versicherungs- und Finanzunternehmen

Mein Wirkungs- und Verantwortungsbereich umfasste im Wesentlichen die Überwachung der Projekte zur effektiven Erkennung von Problemen und die Überwachung der Einhaltung vereinbarter SLAs und der Servicequalität. Ein weiterer Teil meiner Aufgabe

war das Erstellen von SLA Reports, die Verfolgung der offenen Incidents und Service Requests, um sicherzustellen, dass die Tickets bearbeitet, zugehörige Service Level erreicht und Backlogs abgearbeitet werden. Falls es notwendig wurde, kümmerte ich mich zudem um die Eskalation von kritischen Situationen zum Kunden und intern. Die Eröffnung von Changes auf Anfragen von Kunden, von Projekten oder technischen Teams, sowie die Verfolgung und Koordination der Planung, Abstimmung, Freigabe und Durchführung dieser, gehörte ebenfalls zum täglichen Geschäft. Damit einher ging die Leitung und Protokollierung von Telefonkonferenzen mit dem Kunden und auch intern. Aufgrund der Servicezeiten (rund um die Uhr) übernahm ich in regelmäßigen Abständen die Rufbereitschaft für verschiedene Kunden. Ergebnis: Die Aufgabe erforderte eine intensive Kommunikation mit diversen technischen Supportteams, die zumeist international aufgestellt waren, als auch die Kommunikation mit Kunden und externen Dienstleistern in Deutsch und Englisch. Aufgrund dessen habe ich meine Englischkenntnisse auf ein hohes Level ausbauen und verfeinern können.

12.2006 – 07.2011**CSG Helpliner/Techniker für Pharmaunternehmen, Automobilhersteller, Transport- und Logistikunternehmen**IT-
Dienstleistung

Einsatzort: Erfurt

Projektrolle: 1st u. 2nd Level Support

Projektvolumen: 4,5 Jahre

Kurzbeschreibung:

CSG Helpliner/Techniker für Pharmaunternehmen, Automobilhersteller, Transport- und Logistikunternehmen

06.1998 – 12.2006**CSG Helpliner/Techniker für die Automobil- und Maschinenbauindustrie**IT-
Dienstleistung

Einsatzort: Erfurt

Projektrolle: 1st u. 2nd Level Support

Projektvolumen: 8,5 Jahre

Kurzbeschreibung:

CSG Helpliner/Techniker für die Automobil- und Maschinenbauindustrie