

Persönliche Daten

Rolle	Service Delivery Manager Spezialist ServiceNow
IT-Lösungen	Business Applications
Jahrgang	1994
Nationalität	Deutsch

Ausbildung

Betriebswirtin, Fachrichtung Wirtschaftsinformatik

Weiterbildung

BFP (Bechtle Fair Project) | ServiceNow Asset Management | ServiceNow Fundamentals | ServiceNow IT Service Management (ITSM) Fundamentals ServiceNow | ServiceNow IT Service Management (ITSM) Implementation ServiceNow | ServiceNow Plattform Implementation Training ServiceNow | Six Sigma Lean |

Zertifikate

Herstellerunabhängig:

PRINCE2 Foundation

ITIL 4 Foundation (ab Febr. 2019)

DGQ-Qualitätsbeauftragter und interner Auditor

ITIL Expert Certificate in IT Service Management

ServiceNow:

ServiceNow Certified System Administrator

Sprachen

Deutsch - Muttersprache,

Englisch (gut in Wort und Schrift) – C1

IT-Kenntnisse

Experte Prozessoptimierung | Qualitätsmanagement | Servicemanagement |

Erfahren Datenschutz | Projektmanagement |

Projekte

01.2020 – 12.2020	<p>ServiceNow Einsatzort: Frankfurt Projektrolle: Prozessberater Produktbereich: ServiceNow Hersteller: ServiceNow Kurzbeschreibung: Entwurf und Umsetzung von Lösungen im ServiceNow Umfeld: IT Service Management, Business Development, Projekt-Management, Ausschreibungen, Workshops, Community of Practice Ergebnis: Angebotserstellung, Bieterpräsentation, Workshop Vorbereitung und Durchführung, Prozessberatung, Dokumentation, Wissensaustausch in der Community</p>	n/a
11.2019 – 12.2019	<p>Transition (IT Service Management) Einsatzort: Zwickau Projektrolle: Qualitätsmanager, Prozessberater Produktbereich: ITSM Kurzbeschreibung: Vervollständigen der ITIL Prozesse in den Bereichen Service Desk und End User Computing entsprechend der vertraglichen Regelungen; Qualitäts-Management für SHB, BHB, Prozessbeschreibungen Ergebnis: Abschluss der Transition-Phase des Projekts</p>	Automotive
04.2019 – 11.2019	<p>ISO 9001 - Vorbereitung für die Zertifizierung eines Geschäftsbereichs Einsatzort: Neckarsulm Projektrolle: Prozessberater, Qualitätsmanager Kurzbeschreibung: Mitarbeit beim Aufbau eines Qualitäts-Management-Systems; Vorbereitung für die ISO 9001 Zertifizierung eines Geschäftsbereichs (Prozessabläufe, interne Audits, Maßnahmenpläne, ...) Ergebnis: Aufnahme des Geschäftsbereichs in die ISO 90001 Matrixzertifizierung des Unternehmens</p>	IT- Dienstleistung

01.2006 – 03.2019	<p>Diverse Kundenprojekte und interne Projekte Einsatzort: Deutschland Projektrolle: Qualitätsmanager, Teamleiter, Prozessmanager, Projektmanager Kurzbeschreibung: Projektmanagement, Prozessoptimierung, Managed Services, IT Security & Compliance, Datenschutz, Qualitäts-Management, IT Service Management (Schwerpunkte: Financial Management, Asset Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management) Ergebnis: Die Projektergebnisse wurden jeweils erreicht, wie vertraglich mit den Kunden vereinbart.</p>	IT- Dienstleistung
01.1996 – 12.2005	<p>Diverse Kundenprojekte Einsatzort: Deutschland, Österreich, Niederlande Projektrolle: Projektmanagement, Projektleitung, techn. Umsetzung Produktbereich: Microsoft Lösungen Hersteller: Microsoft Kurzbeschreibung: Diverse Kundenprojekte, Themenschwerpunkte: Microsoft Cluster Server, Microsoft Datacenter Server, Prozessoptimierung, Technical Solution Management, Follow the Sun, Outsourcing, Outtasking Ergebnis: Die Projektergebnisse wurden jeweils erreicht, wie vertraglich mit den Kunden vereinbart.</p>	Automotive, Industrie, Pharma, Öffentliche Auftraggeber, Banken & Versicherungen