

## Referenzen CRM

### Software Architekt (Wundermann GmbH)

#### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 2 Monate, Projektteam 4 Personen

#### Projektbezeichnung

- Erstellung der Anforderungsspezifikation für ein Webportal mit Schwerpunkt Kampagnen Management

#### Tätigkeiten

- Festlegung der Prozessabläufe
- Erstellung der funktionalen Anforderungen
- Definition des Fach- und DV Konzeptes
- Entwicklung des Datenbank Modells

### Projektmanager/PMO (Michelin/Euromaster GmbH)

#### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 29 Monate, Projektteam 20 Personen

#### Projektbezeichnung

Projektmanager/PMO für die Einführung von Siebel CRM (Back-Office Stammdatensystem) sowie einer spezifischen CRM Flotten- und einer zweiten Retail-Lösung unter Berücksichtigung der standardisierten internationalen Prozessvorgaben in einer Managed Service Organisation. Die Projektsprache war Englisch.

#### Tätigkeiten

- Workshoporganisation und -moderation zur Spezifikation
- Definition der Kundensegmentierung und Klassifizierung
- Artikelstammdatenkonsolidierung gemäß europäischem Standard
- Coaching der lokalen Teilprojektleiter
- Steuerung eines externen Lieferantenteams
- Mitglied in den europäischen Release & Scope Committees
- Single Point of Contact für die 3 Projekte (Back-Office, Front-Office und Fleet Solution) zwischen IT- und Fachseite sowie der französischen Zentrale
- Aufbau und Entwicklung des europäischen Projektcontrolling und -reporting
- Erstellung der Service Level Agreements
- Vertretung des CIO's
- Vorbereitung und Durchführung der Wirtschaftsprüfer Auditierung

## **Projektmanager Kunden- und Schadenverwaltung (Euler-Hermes AG)**

### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 11 Monate, 900 Manntage, Projektteam 10 Personen

### Projektbezeichnung

Neuentwicklung und Migration der hostbasierten Kunden- und Schadenverwaltungs-lösung in eine SOA Lösung im Rahmen eines internationalen Projektes. Die Projektsprache war Englisch.

### Tätigkeiten

- Planung und Steuerung von zehn Projektmitgliedern sowie 4 externen Partnern
- Workshoporganisation und -moderation zur Spezifikation der Migrationsmethode
- Konzeption, Projektcontrolling und -reporting
- Spezifikation der Schnittstellenanforderungen
- Single Point of Contact für den externen IT-Dienstleister
- Aufbau eines Change-Request Management Prozesses

## **Prozessberater Customer Care (Albatros GmbH - Finanzdienstleister der Lufthansa AG)**

### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 3 Monate, Projektteam 5 Personen

### Projektbezeichnung

Prozessanalyse und -definition der Customer Care Prozesse „Sachversicherungen“ für den Aufbau eines neuen Customer Care Centers.

### Tätigkeiten

- Workshoporganisation und -moderation zur Spezifikation
- Leitung der Prozessaufnahme und -analyse der vorhandenen Customer Care Prozesse
- Leitung der Prozessoptimierung und Erstellung der SOLL-Prozesse mit dem Tool ARIS
- Konzeption, Projektcontrolling und -reporting

### Prozessberater CRM (IDS Scheer AG)

#### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 3 Monate

#### Projektbezeichnung

Auswahl und Einführung der CRM Lösung Applix CRM zur Vertriebssteuerung und Forecast Reporting.

#### Tätigkeiten

- Workshoporganisation und -moderation zur Tool Anforderungsspezifikation
- Adaption der Lösung Applix CRM
- Leitung der Prozessaufnahme und -analyse der vorhandenen Customer Care Prozesse
- Leitung der Prozessoptimierung und Erstellung der SOLL-Prozesse mit dem Tool ARIS

### Prozessberater CRM (Aventis Pasteur GmbH)

#### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 6 Monate

#### Projektbezeichnung

Einführung der Customer Care Lösung Applix CRM zum Aufbau einer zentralen Kundenbasis für die Marketingabteilung. Die Projektsprache war Englisch.

#### Tätigkeiten

- Workshops mit Moderation zur Anforderungs- und Organisationsspezifikation
- Aufnahme und Optimierung der Service und Sales Prozesse mit dem Tool ARIS
- Migration und Standardisierung der zukünftigen Kundenrabattierung
- Konzeption der ERP Schnittstelle zu SAP R\3
- Planung und Steuerung von zwei Projektmitgliedern
- Schulung und Coaching der Kundenmitarbeiter
- Konzeption, Projektcontrolling und Reporting

## Referenzen IT Service Management

### Projektleiter & Prozessberater IT Servicemanagement (dm/Filiadata)

#### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 18 Monate, Projektteam 10 Personen

#### Projektbezeichnung

- Internationalisierung der ITSM Service Management Lösung

#### Tätigkeiten

- Erstellung der funktionalen Anforderungsspezifikation und Abnahmekriterien
- Erstellung diverser Fachkonzepte
- Entwicklung und Rollout des Change Management Prozesses (Organisatorisch und Systemtechnisch)
- Design des Datenbank Modells
- Workshops zur Anforderungsspezifikation
- Testspezifikation und Qualitätssicherung
- Change Management
- Projektleitung

### Prozessberater & Teilprojektleiter (Bundesministerium)

#### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 24 Monate, Projektteam 15 Personen

#### Projektbezeichnung

- Standardisierung der Serviceprozesse und Einführung der ITIL Lösung „ITSM“ der iET Solutions GmbH in einem Bundesministerium im Rahmen der Pilotphase bei 7 Bundesbehörden auf Basis ITIL V3.

#### Tätigkeiten

- Harmonisierung und Standardisierung der IT Serviceprozesse
- Entwicklung der SOLL-Prozesse für ein Bundesministerium als Blue Print für die nachgelagerten Bundesbehörden in ARIS
- Erstellung von Fach-, Rollen- und Rechtekonzepten sowie Anforderungsspezifikation
- Standardisierung des Produktkataloges
- Workshop Durchführung zur Anforderungsspezifikation und Prozesskonsolidierung
- Teilprojektleitung für eine Bundesbehörde
- Erstellung des Migrationskonzepts zur Übernahme der IT-Konfigurationsdaten in die zentrale CMDB
- Prozessberatung und Change Management einer Einzelbehörde
- Testfallspezifikation und Qualitätssicherung

## **Projektleiter & Prozessberater IT Servicemanagement (Deutsche Post AG)**

### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 28 Monate, 850 Manntage, Projektteam 4 Personen

### Projektbezeichnung

Einführung der zentralen IT Servicemanagement-Lösung Applix Service für das IT Change Management nach ITIL zwischen der Deutschen Post AG und deren IT Provider T-Systems.

### Tätigkeiten

- Planung und Steuerung von vier Projektmitgliedern sowie 2 externen Partnern
- Workshopmoderation zur Spezifikation der Serviceprozesse
- Erstellung der Fachkonzeption für die Anwendungsrealisierung
- Schulung und Coaching der Kundenmitarbeiter
- Konzeption, Projektcontrolling und -reporting
- Aufbau eines Change-Request Management Prozesses

## **Projektmanager Kundenservice (Linde AG)**

### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 6 Monate, 900 Manntage, Projektteam 10 Personen

### Projektbezeichnung

Einführung der zentralen Kundenservice-Management-Lösung Applix Service bei der Linde AG, Aschaffenburg zur Steuerung des Kundenaußendienstes.

### Tätigkeiten

- Workshops mit Moderation zur Anforderungsspezifikation
- Konzeption der ERP Schnittstelle SAP\R2
- Aufnahme und Optimierung der Service Prozesse mit dem Tool ARIS
- Planung und Steuerung von zehn Projektmitgliedern
- Konzeption, Projektcontrolling und -reporting

## Referenzen Interim Management

### Strategieberater (Internes Projekt Logica GmbH)

#### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 2 Monate

#### Projektbezeichnung

Erstellung des Businessplans der Logica Deutschland für das Jahr 2006

#### Tätigkeiten

- Analyse der Kunden- und Marktanforderungen
- SWOT – Analyse je Business Unit
- Entwicklung der Go-to-Market-Strategy je Business Unit
- Maßnahmenkatalog zur Erreichung der definierten Ziele je Business Unit
- Sparringspartner für die Business Unit Leiter

### Manager Business Consulting (iET Solutions GmbH)

#### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 12 Monate

#### Projektbezeichnung

Aufbau einer neuen Beratungseinheit „Business Consulting“ bei der iET Solutions GmbH zur Vertriebsunterstützung und bei der Projektumsetzung.

#### Tätigkeiten

- Einstellung und Qualifizierung der Mitarbeiter
- Disziplinarische Führung der Mitarbeiter
- Entwicklung eines Workshopkonzepts, für bezahlte Pre-Sales Workshops
- Durchführung von Kundenveranstaltungen
- Entwicklung eines Lead-Leitfadens zur effizienteren Vertriebssteuerung

### **Bid Manager (2x gematik)**

#### Projektkennzahlen

- a.) Projektvolumen ca. 1,2 Millionen Euro, Projektlaufzeit 5 Monate
- b.) Projektvolumen ca. 2 Millionen Euro, Projektlaufzeit 5 Monate

#### Projektbezeichnung

- a. Planung und Kalkulation der Entwicklung eines Webservices für den Betrieb der elektronischen Gesundheitskarte
- b. Planung, Kalkulation und Aufbau einer Testplattform für den Betrieb der elektronischen Gesundheitskarte

#### Tätigkeiten (a + b)

- Führung des Angebotsteams sowie Kalkulation der gesamten Produkt- und Serviceleistungen
- Prüfung der Kundenanforderungen und Vertragsentwürfe
- Einbezug externer Liefereinheiten sowohl für die Produkte als auch Serviceleistungen
- Erstellung der Angebotsdokumentation
- Erstellung der Kosten- und Gewinnkalkulation
- Vorbereitung der Genehmigungsdokumente (Leistung, Rechtliche Parameter sowie der finanziellen Parameter)
- Leitung und Durchführung der Vertragsverhandlungen

### **Bid Manager (O2 GmbH)**

#### Projektkennzahlen

Projektlaufzeit 5 Monate

#### Projektbezeichnung

Konzept zur Konsolidierung der ca. 100 Dienstleister auf 5 Hauptdienstleister.

#### Tätigkeiten

- Konzeption zur Lieferantenkonsolidierung auf Basis eines Bonus-/Malussystems
- Entwicklung geeigneter KPI's zur Bewertung der Lieferanten Dienstleistungen
- Entwicklung von Standardprofilen für externe Berater zur Vereinfachung des Procurement Prozesses
- Definition des zukünftigen Procurement Prozesses auf Basis Email Kommunikation