

## Berufserfahrung

- 11/2013 – heute**     **IT Service Desk Manager**  
für KYOCERA Document Solutions Europe B.V. in Meerbusch  
· Projektierung *Implementierung eines europäischen ITIL-Service-Desks*  
· Service Design, Transition & Operation Management  
· Prozess-Design und -Optimierung
- 05/2012 – 12/2012**     **Technical Team Coordinator**  
für Computacenter AG OHG im Projekt "Vodafone OfficeNet" in Dssd  
· Leitung der Abteilungen *Implementierung, Erfassung und Hotline*  
· QA-Maßnahmen, Monitorings und Reportings an die PL (PV 15FTE)  
· IMAC-Services & ITK-RollOuts „eSchool“, Stadt Düsseldorf & Neuss
- 04/2008 – 03/2012**     **Customer Service / Team / Project Manager**  
für arvato direct services Dortmund GmbH, Meerbusch  
im Inhouse Support der KYOCERA MITA DEUTSCHLAND GmbH  
· Leitung eines B2B-Support-Centers (10.000 Calls p.m. (D/AT/NL/BE))  
· Fachl./diszipl. Führung eines Teams mit 21 Mitarbeitern in Meerbusch  
· Fachliche Führung eines Teams mit 15 Mitarbeitern in Stralsund  
· Fachliche Führung eines Teams mit 8 Mitarbeitern in Potsdam  
· Training/Beratung zweier Teams, 25 Mitarbeiter in Spanien und UK  
· Beratung eines Teams mit 18 Mitarbeitern in Italien  
· Recruiting, Assessment, Training und Personalentwicklung  
· Optimierung der ITK (ACD-Anlagen mit IVR-Integration, CTI-Link)  
· Monitoring und Reporting der ITIL-Prozesse und QA-Maßnahmen  
· Forecasts, Prognosen, Rechnungen mit Qlikview und Excel  
· Customer Relationship Management & CSI nach ITIL v3  
· Projektmanagement (siehe unter **Projekte**)
- 02/2002 – heute**     **CEO/CIO, Trainer und Consultant**  
für energITix Training & Consulting, Neuss  
· Consulting, SEO/SEM und Support für KMU aus der Region  
· Personality-Trainings und Stress-Management-Seminare  
· Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen für die Arbeitsagentur und Siemens Business Services als freiberuflicher Trainer/Dozent für die IHK-Module *Basis-IT, Administrator-Training, Intranet-Server, Internet-Computing*
- 04/2001 - 04/2002**     **Zertifizierung zum System-Spezialisten OLP**  
bei Siemens Business Services Germany, Düsseldorf  
· siehe unter **Qualifikationen und Weiterbildung**
- 04/2000 - 04/2001**     **Customer Service Representative**  
für TNT Holdings (Deutschland) GmbH, Neuss  
· Betreuung des internationalen Kundenstammes  
· Bereitstellung von Informationssystemen  
· Datenbankpflege
- 05/1995 - 04/2000**     **Customer Service Representative**  
für UPS Deutschland Inc. und Co. OHG, Neuss  
· Führung nationaler und internationaler Verkaufs-, Verhandlungs- und Servicegespräche  
· Mitarbeiterschulungen Call-Center (Grund-IT)
- 04/1993 - 04/1995**     **Marketing & DTP Assistent**  
für RheinKultur Sport und Event-Marketing GmbH, Neuss  
· Promotion, PR, Marketing und Vertrieb für den europäischen Markt  
· Sport-Sponsoring im gesamten Bundesgebiet

## Berufserfahrung (Fortsetzung)

- 01/1992 – 05/1995**    **Freier Journalist und Co-Autor von Reiseführern**  
u.a. für den VRR AöR, Zeitgeist-Verlag und Überblick-Verlag, Düsseldorf
- 03/1990 - 10/1993**    **Ressortleiter Sport und Freizeit**  
für W&M Verlagspool, Neuss  
· Entwicklung, Gestaltung und Markteinführung Printmedien  
· Analyse des linksrheinischen Kultur- und Freizeitmarktes

## Schulbildung

- 1993 – 1998**            **Heinrich-Heine Universität Düsseldorf**  
· Psychologie, Philosophie und Medienwissenschaften
- 1990 – 1993**            **Erzbischöfliches Friedrich-Spee-Kolleg Neuss**  
· allg. Hochschulreife/Abitur Ø 2,0
- 1988 – 1990**            **Zülow Daten- und Elektrotechnik GmbH**  
· Berufsausbildung Radio- und Fernsehtechniker

## Qualifikationen und Weiterbildung

- 2002 - heute**            **MOOC @ PinkElephant, PeopleCert et al.**  
*in PRINCE2 | ITIL v3 | Lean SixSigma | OBASHI*
- 04/2001 - 04/2002**    **Siemens Business Services Germany, Düsseldorf**  
Qualifizierung *Systemspezialist Online Publishing*  
· UNIX, Linux und Shell-Scripting  
· Vernetzungstechnik und Server-Verwaltung unter NT und Linux  
· Marketing und Datenbankdesign  
· Screendesign und dynamische Webseitengenerierung  
· Java, JavaScript, DHTML, Typo3, SAP ABAP Server Programming  
· BWL / Online-Marketing  
· incl. dreimonatigem Abschlusspraktikum als Netzwerkadministrator
- 02/2001 - 02/2001**    **TNT Akademie, Troisdorf**  
· Vivaldi Workflow
- 05/2000 - 05/2000**    **TNT Akademie, Troisdorf**  
· Mainframe Booking
- 04/2000 - 04/2000**    **TNT Akademie, Troisdorf**  
· Lotus Notes

## Skillset

- |                        |                          |                                 |
|------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| ✓ Service Delivery     | ✓ Service-Center Mgt.    | ✓ Outsourcing                   |
| ✓ Project Management   | ✓ IT Service Mgt. (ITSM) | ✓ Change Management             |
| ✓ Strategy Consulting  | ✓ Service Desk Mgt.      | ✓ Service Transition            |
| ✓ Support Management   | ✓ Service Improvement    | ✓ Workforce Management          |
| ✓ Process Management   | ✓ Service Catalog Mgt.   | ✓ CallCenter- und Ticketsysteme |
| ✓ ITIL, PRINCE2, COBIT | ✓ Service Operation      | ✓ (v)ACD, CSI, CTI, IVR, VoIP   |

## Persönliches

<b>Sprachen</b>	· Sehr gute Kenntnisse in Deutsch und Englisch (Wort und Schrift)
<b>Führerschein</b>	· Klasse A und B
<b>Interessen</b>	· Familie, Tierschutz, Reisen, Hiking, Boule, Billard
<b>Engagement</b>	· Gründer/Vorstand/CTO eines <u>intl. operierenden Tierschutzvereins</u>
<b>Einsatzort</b>	· regional (bis 60 km)
<b>Verfügbarkeit</b>	· drei Monate zum Monatsende

## Projektliste [ohne Kleinst-, Kurz- oder kontextfremde Projekte]

<b>Zeitraum:</b>	<b>11/2013 – 03/2017</b>
Rolle(n) / Einsatz als:	Project Manager   Coordinator   SME   Senior User
Projektbezeichnung:	Lean ITSM Implementation EMEA
Projektbeschreibung:	· ITIL-Beratung · Lean Prozessoptimierung · Aufbau und Betrieb eines europ. Service Desks · Continual Service Improvement (CSI)
Projektsprachen/-ort:	Englisch / EMEA
<b>Zeitraum:</b>	<b>11/2012 – 12/2012</b>
Rolle(n) / Einsatz als:	Projektkoordinator
Projektbezeichnung:	ITK-RollOut „eSchool“, Stadt Düsseldorf
Projektbeschreibung:	· IMAC-Services · Koordination interner Abteilungen · Schulung und Support der Mitarbeiter
Projektsprachen/-ort:	Deutsch / NRW
<b>Zeitraum:</b>	<b>05/2012 – 11/2012</b>
Rolle(n) / Einsatz als:	Abteilungsleiter und Team-Koordinator
Projektbezeichnung:	Markteinführung Vodafone OfficeNet
Projektbeschreibung:	· QA, Monitorings und Reportings an die PL (PV 15FTE) · Dokumentation und Präsentation · Schulung und Support der Mitarbeiter · Optimierung Service-KPIs
Projektsprachen/-ort:	Deutsch / NRW
<b>Zeitraum:</b>	<b>08/2011 - 11/2011</b>
Rolle(n) / Einsatz als:	Business Analyst   Process Manager   SME
Projektbezeichnung:	Implementierung Aspect ACD-Anlage DE
Projektbeschreibung:	· Anforderungsanalyse und Prozessmodellierung · Dokumentation und Präsentation · Schulung und Support der Mitarbeiter
Projektsprachen/-ort:	Deutsch / NRW

**Zeitraum:** 11/2010 - 02/2011  
Rolle(n) / Einsatz als: Business Analyst | Process Manager  
Projektbezeichnung: Implementierung Sikom vACD-Anlage ES  
Projektbeschreibung: · Requirement Engineering  
· Koordination interner Abteilungen  
· Steuerung externer Dienstleister  
· Dokumentation und Präsentation  
· Schulung und Support der Mitarbeiter  
Projektsprachen/-ort: Englisch / NRW

**Zeitraum:** 06/2010 - 11/2010  
Rolle(n) / Einsatz als: Project Manager  
Projektbezeichnung: Implementierung Knowledge-DB  
Projektbeschreibung: · Anforderungsanalyse und Prozessoptimierung  
· Schulung und Support der Mitarbeiter  
Projektsprachen/-ort: Deutsch / NRW

**Zeitraum:** 08/2009 - 10/2009  
Rolle(n) / Einsatz als: Business Analyst | Process Manager | SME  
Projektbezeichnung: Implementierung Sikom vACD-Anlage UK  
Projektbeschreibung: · Anforderungsanalyse und Prozessmodellierung  
· Schulung und Support der Mitarbeiter  
Projektsprachen/-ort: Deutsch | Englisch / NRW

**Zeitraum:** 04/2009 - 08/2009  
Rolle(n) / Einsatz als: Business Analyst | SME  
Projektbezeichnung: Implementierung Sikom vACD-Anlage DE/NL  
Projektbeschreibung: · Anforderungsanalyse und Prozessmodellierung  
· Steuerung externer Dienstleister  
Projektsprachen/-ort: Deutsch | Englisch / NRW

**Zeitraum:** 07/2004 – 06/2005  
Rolle(n) / Einsatz als: Marketing Manager  
Projektbezeichnung: Mobile Value Added Services  
Projektbeschreibung: · Werbepreisgestaltung/-verhandlung mit TV-Sendern  
· Planung und Gestaltung VT/TV-Spots  
· Kampagnenkontrolle und -reporting  
· Optimierung ROI  
Projektsprachen/-ort: Deutsch | Englisch / NRW