

Freelancer- Profil

Axel Lomosik

25 Jahre IT-Berufserfahrung mit einem breiten
Spektrum in

- **IT-Projekt- und Programm-Management**
- Transition & Transformation
- „Mission Impossible“



Persönliche Daten

Name	Axel Lomosik
Geburtsdatum	05.09.1967 (50)
Familienstand	Verheiratet, 1 Kind (13)
Nationalität	Deutsch
Adresse	Schlesierstr. 17 65205 Wiesbaden
Kontakt	0172-7209601 axel.lomosik@lomosik.com www.LOMOSIK.com

Profil

25 Jahre IT-Berufserfahrung mit einem breiten Spektrum in

- IT-Projekt- und Programm-Management, Erfahrung bis 15.000 PT, bis 50 MA, bis 50 M€
- Transition & Transformation komplexer Prozesse, Anwendungen, Infrastrukturen
- allen Projektphasen, auch Schnittstelle zu Procurement, Legal, Security, Lieferanten
- Kommunikation auf allen Unternehmensebenen, vom Entwickler bis zum CIO
- Übernahme von Projekten in Schieflage und „Mission Impossible“

Beruflicher Werdegang

Seit 1997	Freiberufliche Tätigkeit u.a. für Liebherr, Thyssenkrupp, TÜV-SÜD, T-Systems, 1&1, Arvato Infoscore, Bahn, Deutsche Bank, Deutsche Telekom, Arcor, O2, Bankgesellschaft Berlin, Postbank, div. Sparkassen-RZ, o.tel.o
Seit 2000	Geschäftsführender Gesellschafter der LOMOSIK C.S.P. GmbH
1989 bis 1996	Angestellter u.a. bei Fiducia, CompuNet, Berliner Volksbank

Ausbildung

1989	Fachoberschulreife im Fachbereich Wirtschaft
1987	Ausbildung zum Bankkaufmann

Interessen

Alpiner Bergsport (Tourengehänger)



Talent

in der Lösung komplexer Problemstellungen

- Interdisziplinärer Managementgeneralist mit breiter praktischer IT-Erfahrung und nachweislichen Umsetzungserfolgen und Referenzen
- Strategisch-unternehmerisch denkend und konzeptionell-methodisch versiert
- Selbstbewusst agierend auch in schwierigem unternehmenspolitischen Umfeld, kommunikativ klar und verständlich, vom CIO bis zum Entwickler

in der Konzeption anspruchsvoller Transitions & Transformations

- Prozesse: Portfolio-/Kapazitäts-Management, IT Service Management nach ITIL V3, Ausschreibungen, E2E-Teststrecken, Rollouts und Cut-Over
- Anwendungen: Bestellstrecken, Auskunftssysteme, Mail, IPTV, Daten-Migration/-Synchronisation, Hosting-Plattformen, Shops und Web-Frontends
- Infrastrukturen: RZ-Betrieb, Cloud Azure), IT Operations, Umzüge, Security, Datenbanken, Geo-Redundanz, Skalierung, Ausfallsicherheit, Outsourcing

die Projekte zu erden und termingerecht abzuschließen

- Nach Management-Positionen immer wieder Projekte an der Basis – „Kontakt zu Eisen“ – Do IT Yourself. Eigenes Inhouse-RZ als Trainingsbasis.
- Probleme bis in's Detail zu hinterfragen und zu verstehen ist kein Manager-Luxus sondern notwendig, um tragfähige Entscheidungen zu treffen

Erfahrung / Schwerpunkte

- Leitung komplexer IT-Großprojekte
- Führung interdisziplinärer Teams
- Verhandlungsführung und Lieferantensteuerung
- Datenbank-Entwicklung, ETL, DWH
- IT-Sicherheit

Persönliche Eigenschaften / Softskills

- Macher
- Brainworker
- Strippenzieher
- Kommunikator
- Arbeiten unter Zeitdruck

2009 - heute: Transition & Transformation

- 1,5 Jahre **Projektleiter, Architekt und Entwickler Master Data Management (MDM)**
bei deutschem/globalem Industriekonzern
- 2 Jahre **Spezialist für Portfolio und Projekt-Management-Tooling**
Projektmanager für neue DSL-Bestellstrecke & IPTV
bei deutschem Telekommunikations-Unternehmen
- 1 Jahr **Teilprojektleitung Datenmigration und Datensynchronisation**
für IT-Systemhaus bei einer Kfz-Prüfungsgesellschaft
- 2,5 Jahre **QA-Manager in der Entwicklung**
Programm-Manager und später Interim-Abteilungsleiter in der Entwicklung
Multi-Projektmanager im Rechenzentrum
bei deutschem Internet-Unternehmen
- 1,5 Jahre **Migrations-Spezialist bei deutschem Auskunfts- und Scoring-Unternehmen**

1999 - 2008: Contact Center (Banken und Telcos)

Projektleitung für RfP Request for Proposal / Ausschreibung eines Managed Service Provider für die Contact-Center EMEA bei deutscher Großbank

Gesamtprojektleitung bei der Modernisierung eines Auskunftsdienstes (118..)
bei deutscher Telefongesellschaft

Projektleitung beim Aufbau einer virtuellen Call-Center-Plattform mit Sprachportal (IVR)
bei deutscher Telefongesellschaft

Projektleitung beim Rollout und der Migration von Infrastruktur-Komponenten

Beratung bei der Helpdesk-Reorganisation und Auswahl Ticket-System

Beratung bei der Call-Center-Architektur

Projektleitung bei der Auswahl und Implementierung eines CTI-Systems
bei deutscher Großbank

1994 - 1998: Benutzer Services (Banken und Bank-RZ)

Beratung bei der Optimierung eines internen Benutzerservice

Projektleitung bei der Optimierung eines dezentralen IT-Helpdesks

Beratung beim Aufbau eines Service-Call-Centers

Leitung der Abteilung Technischer Benutzerservice

Gruppenleitung beim Aufbau eines Software-Supports

Was Kunden zu mir / über mich sagen

„Was Truppen externer und interner Dienstleister sowie interner Projektteams in zwei Jahren mit Excel-Wahnsinn nicht gestemmt bekommen haben, hast du in nur wenigen Monaten allein als funktionsfähigen SQL-Code bereitgestellt.“

Mehrere Projektleiter im Rahmen eines 700 M€ IT-Transformations-Projekts.

„Du hast uns angetrieben und hier alles zusammengehalten. Ohne dich hätten wir das nie geschafft!“

Bereichsleiter im Beisein des CIO, anlässlich der Vorbereitungen und des Abschlusses eines Lizenzvertrages am letzten Tag eines höchst engen Zeitplans. Das Unternehmen hat nun wieder eine Perspektive zu skalieren.

„Jetzt wo wir den Axel im Team haben, glaube ich auch wieder an den Launch-Termin!“

Abteilungsleiter, gegenüber dem CIO. Das Unternehmen wurde zu einem weiteren Triple-Player am deutschen Markt.

„Du bist halt ein echtes (Projekt-) Kampfschwein! Wir brauchen Dich.“

Abteilungsleiter und später Bereichsleiter bei der Anwerbung für ein hoffnungsloses und später doch noch erfolgreiches Projekt.

„Ich weiß schon, wo die (Architektur- und Datenbank-) Kompetenz herkommt!“

Bereichsleiter und später CIO, in einem eskalierten Großprojekt, bei dem sich das Management des Dienstleisters vom Projektteam abgelöst hat.

„Achtung: Ein Offizier geht von Bord!“

Spalier aus zwölf Teamleitern bei der Verabschiedung, nach der erfolgreichen Reorganisation der IT-Teilprojekte. Heute ist das Unternehmen eines der wenigen, die eine zertifizierte, hochsichere E-Mail-Lösung am Markt anbieten.

„Gratuliere! Auch diese Wette haben Sie wieder gewonnen.“

CTO, nach dem erfolgreichen Launch eines 15.000 PT-Programms in einer einzigartigen Nachtaktion. Das Unternehmen hat nun die Basis für die weitere Internationalisierung.

„Du bist (hier) - The Brain!“

Programmleiter, zu seiner Nummer 1 nach dem Aufbau einer konzernweiten Test- und Abnahme-Stage sowie dem Aufbau einer Hochlast-Datenbank-Schattenproduktion für die Synchronisation von ISO nach UTF8 mit Fallback-Möglichkeit.

„Deine missionarische Wirkung auf den Fluren ist mit Gold nicht aufzuwiegen!“

Abteilungsleiter, bei den Vorbereitungen seitens IT Operations auf einen XXXL-Change.

„Wir hätten nie gedacht, dass Sie mit *diesem* Team eine Ausschreibungsunterlage in *dieser* Güte und in *dieser* kurzen Zeit zustande bringen!“

Abteilungsleiter Bank/IT

„Sie möchte ich nie als (Verhandlungs-) Gegner haben!“

Projektleiter, nach erfolgreichen Vertragsverhandlungen bei sehr schwacher Ausgangslage. Zusammen mit hauseigenen Juristen und Einkäufern wurde die Steuerung über den Dienstleister wiedererlangt und ein millionenschweres Investment gerettet.

„Die Wette haben Sie gewonnen!“

Bereichsleiter, nachdem die branchenübliche Projektlaufzeit von zwei Jahren um 50% unterschritten wurde.

„... der beste Externe, den ich je bei (deutschem Telekommunikations-Unternehmen) gesehen habe!“

Teamleiter und später Bereichsleiter, während der Projektdurchführung.

„Und das ist Herr Lomosik, dem ihr nicht versuchen sollt, ihm technisch ein X vor's U zu machen!“

Abteilungsleiter eines IT-Dienstleisters bei der Vorstellung neuer Projektteam-Mitarbeiter.

„Es tut uns unendlich leid, Sie als Führungskraft zu verlieren!“

Bereichsleiter Personal, Bereichsleiter Operations, Entwicklungsleiter, anlässlich des Ausscheidens nach erheblichen Verwerfungen innerhalb des Konzerns. Die genannten Führungskräfte haben den Konzern ebenfalls kurz darauf verlassen.

Projekte und Erfahrungen im Detail

Als Unternehmer

2003 – heute

**Betrieb einer mandantenfähigen Datenmanagement-Plattform
als eigene GmbH,**

IaaS, PaaS
Infrastruktur

Cloud
Azure

Big Data
Microsoft SQL



App
Entwicklung

**Location
Based
Services**
White Label Produkte

- **Inhouse-Rechenzentrum**
 - Gebäudesicherheit, Videoüberwachung, Alarm- und Meldesysteme
 - Brandschutz, Lüftung, Klimatisierung, Stromversorgung, Hausautomation
 - Redundanter Serverbetrieb, LAN/WAN, Firewalls, Windows-Server
 - Stages für Produktion, Entwicklung, Test/Abnahme, Kundenbetrieb
- **Software-Entwicklung**
 - Customer Relationship Management (CRM), Social Networking
 - Bewegungsdaten, Geokoordinaten, Geofencing und Adressen
 - Framework für Release- und Code-Management (CMS)
 - Workflow-Engine, Import/Transformation/Export (ETL)
 - Generator für Admin-Frontends (HTML, JavaScript, Stored Procedures)
 - App-Entwicklung mit Xamarin (Android, iOS, Web)
 - Freiberufler-Netzwerk (professionelle DBAs, Nerds, Enthusiasten)
- **Datenbank-Betrieb**
 - Backend-Entwicklung mit Microsoft SQL Server 2005 bis 2016
 - on-premise, stretched und Cloud-only (Azure)

Projekte und Erfahrungen im Detail

Als Freelancer

01.2018 - heute

Azure & O365 Proof-of-Concept für die eigene GmbH

- LAN/WAN-Kopplung Azure
 - IPSec-Tunneling, Routing, Firewalling, Site-to-Site-Szenarien
- Migration AD von Windows Server 2008R2 nach Windows Server 2016
 - Azure AD-Synchronisation, Anpassung der Regeln
- Migration von Exchange 2010 nach Exchange 2016
 - Edge-Synchronisation
 - Verschieben von Postfächern nach O365
 - Hybrid-Betrieb
- Einrichtung von Azure Server mit SQL
 - Aufsetzen Datenbank im Stretched Modus

09.2017 – 12.2017

SQL Consulting

Diverses

- **Senior SQL Consulting bei deutschem Maschinenbau-Konzern**
 - Performanceanalyse und Optimierung einer Vertriebsanwendung
 - 500 Concurrent User
 - Etablierung eines E2E-Mess-Systems
- **Multi-Projektmanagement in der Entwicklung bei deutschem Telekommunikations-Unternehmen**
 - Bestandskunde, kurzfristige Unterstützung während Kapazitätsengpass
 - IPTV 2.0
 - Fraudsysteem-Schnittstelle
 - Simulatoren an Dienstleister-Schnittstellen
 - Migration JBoss4/JBoss10

06.2016 – 12.2017

Master Data Management

Configuration Management Database

Windows 10 Migration

Projektleiter Massen-Rollout und im Verlauf **Projektleiter, Architekt und Entwickler Master Data Management (MDM)** bei deutschem/globalem Industrieunternehmen,

- Dienstleiter-Steuerung
 - Manuelle Inventarisierung von 200 Standorten in DE, 30.000 Mitarbeiter
 - Automatisierte Inventarisierung (Scan) der Standorte
 - Blacklisting für Betriebsratsmitglieder
 - Qualitätssicherung der erhobenen Daten
 - Abnahme der technischen Lösung (Tool Chain)
- Unterstützung des internen Prozess-Designs und der Organisationsentwicklung (ITIL, Bestell- und Supportprozesse)
- Unterstützung bei der Gestaltung der „Future Workplace Services“ und des „Future Mode of Operation“ (Windows 10 Migration)
- Unterstützung bei der Erstellung eines Cloud-Entwurfs (Azure) für AD, Windows-VMs, MS-SQL und Office 365 (O365)
- Entwurf und Implementierung (SQL-Programmierung) mandantenfähiger ETL-Strecken für die Aufbereitung und Abgabe von Masterdaten (Mitarbeiterdaten) an Dienstleister – 5.000 Zeilen Code
- Aufbereitung (SQL-Programmierung) von Configuration Management Data

MS Exchange Migration

- (CMDB) - 3.000 Zeilen Code
- Entwurf und Implementierung (SQL-Programmierung) der mandantenfähigen Asset-Aufbereitung und des -Schedulings zur Unterstützung einer komplexen Massen-eMail-Migration für 120.000 Mitarbeiter – 6.000 Zeilen Code

Cloud Azure

04.2015 – 05.2016

Spezialist für Portfolio- und Projekt-Management-Tooling *im Produkt Management bei deutschem Telekommunikations-Unternehmen*

- Anforderungssammlung
- Identifikation aussichtsreicher Lösungsanbieter
- Aufbau und Betrieb einer Teststellung
- Prozessgestaltung und Abbildung in der Software
- Entwicklung Business Case
- Vertragsprüfung und Verhandlungsunterstützung (US-Lizenzgeber)
- Vorbereitung der Gesellschaft auf den Rollout
- > 650 Mitarbeiter, > 170.000 PT p.a., > 30 Projektmanager

CHANGE Management

04.2014 – 03.2015

Projektmanager für neue DSL-Bestellstrecke & IPTV *in der Entwicklung bei deutschem Telekommunikations-Unternehmen*

- Ablösung des bisherigen Projektmanagers (Vorstandsauftrag)
- Rettung von 4.000 PT Entwicklungsaufwand und Finalisierung
- Neuplanung und Durchführung Integrations- und E2E-Tests
- Zentrale Eskalationsinstanz, Bericht an V-0
- Coaching der PL für Folgeprojekte: Vectoring & IPTV
- Agiles Umfeld (Scrum), 12 involvierte Teams, 25 MA Core-Team
- Neue Prozess-Management-Plattform (Camunda)
- Sicherstellung termingerechter Ramp-up-Beginn

PROJEKT-Sanierung/Rettung

01.2014 – 03.2014

Teilprojektleitung Datensynchronisation *für IT-Systemhaus bei einer Kfz-Prüfungsgesellschaft,*

- Architektur einer Synchronisationslösung für 4.500 lokale Datenbanken als Basis für eine Anwendung mit 250 Tabellen
- Evaluierung des Microsoft Service Broker als Kommunikationsverbindung und Nachrichten-Infrastruktur, Durchführung einiger Machbarkeitstests durch Programmierung
- Evaluierung einer SQL-basierten Workflow-Engine

SW-ENTW Datenbanken

03.2013 – 12.2013

Teilprojektleitung Datenmigration *für IT-Systemhaus bei einer Kfz-Prüfungsgesellschaft,*

- Entwicklung eines Migrations-Toolsets (SQL, Microsoft Integration Services) für die Migration einer Alt-Anwendung mit 250 Tabellen und zeitlich gestrecktem Rollout
- Implementierung von Linked-Servern (Alt- und Neu-Systeme) zur generischen Erfassung der Schema-Daten und automatisiertem Aufbau der Meta-Objekte (Tabellen/Spalten) in Zwischen-Instanzen
- Moderation von Workshops zur Modellierung der Transformationsregeln

SW-ENTW Datenbanken

11.2012 – 02.2013

SQL-Spezialist *im IT-Management einer internationalen Hotel-Kette (gekürzt)*

05.2012 – 10.2012

QA-Manager *in der Entwicklung bei deutschem Internet-Unternehmen,*

- Steuerung der Testaktivitäten
 - SE Paket-QA (Java, Ruby on Rails)

De-Mail

Hoch-sichere eMail-Kommunikation

- End-to-End-Tests
- Penetration-Tests
- Oberflächentests (User Experience, Browser-Kompatibilität)
- Entwicklung der Releasemanagement- und Deployment-Prozesse
- Einarbeitung in die Architekturkonzepte Authentifikation, Autorisierung, RZ-Zonen, e-Mail-Verschlüsselung und -Signatur
- Integration der Bereichs-QA in die konzernweite Integrations-QA-Plattform
- Entwicklung der Anforderungsmanagement-Prozesse
- Launch-Management der öffentlichen Vor-Registrierung
- Hochsicheres Mail-Produkt nach De-Mail-Gesetz
- Unterstützung beim Aufbau zwei neuer RZ-Standorte (je Standort: 4 Cages je 200 physikalische Server)
- 12 MA Core-Team

RZ-Aufbau

08.2011 – 04.2012

SW-ENTW

Integrierte Web-App in der Cloud

Programm-Manager und später Interim-Abteilungsleiter *in der Entwicklung bei deutschem Internet-Unternehmen,*

- Steuerung der Frontend-Entwicklung für integrales Bestandskunden-Portal (Mail / OpenExchange, Online-Office / ZoHo, Online-Storage, Apps, Widgets, Business-Market-Place, Bestandskunden-Portal-Anbindung)
- Steuerung zweier Entwicklungsteams und Projekte für die integrierten Produkte
- Steuerung eines Offshore-Teams (Rumänien)
- Abstimmung mit dem Produktmanagement, Lieferanten, Requirement-Engineers, QA- und Release-Managern, User Experience, Scrum-Mastern, Responsible Developer und IT Operations Manager
- Erstellung von Use-Cases und User-Stories, Handling von Impediments
- Definition technischer und nicht-funktionaler Anforderungen
- Überführung vom Beta-Zustand in die Produktion, Abbau technischer Schulden
- Launch-Strategie-Entwicklung auf Vorstandsebene
- Hardware-Ausbau der Produktions-Umgebung für Hochlast-Betrieb in EU und US (> 20 Mio monthly active User), Aufbau der Pre-Live-Umgebungen und DB-Cluster für Logging und Reporting
- Performance-Analysen und -Optimierungen für internationalen Einsatz
- Architektur des Hosting-Stacks (IaaS, PaaS, SaaS, technische Frontend-Strategie), Teilnahme an Architecture- und Application-Boards sowie Planung der Ablösung von Legacy mit Enterprise Architekten
- Beta-Kunde für neues Rendering-Framework und neue Integration-APIs
- Beta-Kunde für neue Provisioning-APIs und Inter-PSS-Kommunikation
- Budget-Jahresplanung und -Controlling, Personal-Akquise
- Fachliche Steuerung sowie Personal- und Budget-Verantwortung
- 45 MA Core-Teams, 50 MA interne Zulieferer

RZ-Aufbau

06.2010 – 06.2011

ITIL

IT Operations Management

Multi-Projektmanager *in Rechenzentrum bei deutschem Internet-Unternehmen,*

- Geo-Redundanz-Projekte
 - Transatlantik-Replikation, 3 RZ-Standorte in EU und US
 - Software-Entwicklung mit Fa. Linbit (DRDB)
 - Shared und dedicated Hosting Linux, Windows, Datenbanken
 - Aufbau von Redundanz-Hardware (200 Blade-Center, iSCSI)
 - Analyse und Kalkulation der Backbone-Bandbreiten zwischen den nationalen und internationalen RZ-Standorten wegen massiv erhöhtem Replikations-Datenaufkommen
 - Reorganisation (Entmaschung) der Systembeziehungen
 - Blueprint eines Cloud-Management-Systems

TOP Projekt

E2E-Teststrecke

Virtualisierung

RZ-Umzüge

DWH-Neubau

DWH-Umzug

Konzernweiter Cutover am Stichtag

01.2009 – 06.2010

SW-ENTW Datenbanken

DWH

04.2008 – 09.2008

- Unternehmensweite UTF8-Code-Umstellung
 - Aufbau virtualisierter QA-Server-Landschaft für Ende-zu-Ende-Tests (250 Server, 170 Haupt-Leistungsmerkmale, 8.000 Testfälle)
 - Erweiterung der Virtualisierungsplattform (VMWare, NetApp)
 - Aufbau von Hardware für Schattenproduktion (5x SUN M9000, HDS)
 - Konzeption des neuen/veränderten Verkehrsaufkommens und Änderung der LAN-Bandbreitenzuordnung in den Rechnerzellen
 - Erweiterung des Backbones um innerstädtische Dark-Fibre-Verbindung zum neuem RZ-Standort
 - Partielle RZ-Umzüge und thermische Optimierungen
 - Migration der RDBMS-ISO-Backends (Sybase, 4.000 Datenbanken, 1.000 User, 8 Mio SQL-Code-Zeilen)
 - Migration der BI-Backend-Infrastruktur (Sybase IQ)
 - Konzeption der Code-Migration der Einrichter-Systeme
 - Entwicklung eines Leistungsverzeichnisses, OLAs und SLAs für die Datenbank-Administration
 - Erweiterung der Prozesse für Incident, Problem, Change, Release und Deployment, Einführung konzernweites Release-Management
 - Konzeption Cutover (Stichtag) und Fallback
- Fachliche Steuerung sowie Budget-Verantwortung
- 25 MA Core-Teams, 80 MA erweitertes Projektteam, 15.000 PT

Migrations-Spezialist bei *deutschem Auskunfts- und Scoring-Unternehmen,*

- Entwicklung von Migrations- und Inbetriebnahme-Szenarien für Daten, Netzkomponenten, Systeme und Kundengruppen
- Analyse der Geschäftsprozesse, der alten und neuen Anwendungssysteme und der Datenmodelle in Informix und MS-SQL
- Design und Entwicklung eines Synchronisations-Automaten
 - 30.000 Code-Zeilen in Stored Procedures (MS-SQL) als Finite State Machine (FSM, Automat)
 - Synchronisation von Merkmalen, Adressen, Umzügen, Infos, Adresszusammenführungen, Benachrichtigungen etc
 - "Man in the Middle"- Konzept mit Synchronisationsserver und linked Servern nach Informix und MS-SQL
 - Untertägiger Dateiaustausch und direkte DB-Transaktionen
 - Aufbereitung und Anreicherung von Datensätzen über 15 Stages
 - Verbindung zweier grundverschiedener Architekturen
 - Hohe Anforderungen an Wiederaufsetzbarkeit, Rollback, Anweichungsanalyse, Dauerbetriebsfähigkeit und Performance
 - 200 Mio Datensätze je System
 - Mehrmonatige Parallelphase mit sukzessiven Schwenks
- Begleitung der QA- und Deployment-Teams
- Begleitung der Inbetriebnahme in den Vor-Systemen und des Automaten
- Aufbau Datawarehouse mit Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition
 - 1 Mrd Datensätze
 - SDL und IDL mit SSIS SQL Server Integration Services
 - OLEDB-Verbindungen zu MS-SQL, Informix und Oracle
 - BI Business Intelligence mit SSAS SQL Server Analysis Services

TK-Spezialist bei *deutschem Logistik-Unternehmen,*

Aus- schreibung

- VoIP-Projekt
- Validierung End-to-End-Konzept für Mehrwertdienste in einem IMS
- Voicemail, Unified Messaging Services (UMS), Computer Telephony Integration (CTI), Telefonkonferenz, Instant Messaging (IM), Ansagedienst
- im Rahmen einer EU-weiten VoIP-Ausschreibung für 120.000 Teilnehmer
- Auswertung der Bieterunterlagen, Roadmaps, Preise
- Konformitätsprüfung für SIP, SIPS, RTP, SRTP, MRCP, Codecs, Sicherheit, Verschlüsselung, Skalierbarkeit und Verfügbarkeit
- Teilnahme an technischen Verhandlungen
- Ausschreibung Dialer für Contact-Center (Nebentätigkeit)
- Evaluierung Sprachaufzeichnung an WICOM (Nebentätigkeit)

05.2008 – 08.2008

Aus- schreibung

Projektleitung für RfP Request for Proposal / Ausschreibung eines Managed Service Provider für die Contact-Center EMEA bei deutscher Großbank,

- VoIP-Projekt
- Migration von TDM auf VoIP für 4.000 Agenten
- Konsolidierung in zentralen Data Centern
- Beauftragung, Validierung und Abnahme einer Ist-Aufnahme, eines Soll-Konzept und einer Migrations-Planung (Blueprint)
- Komponenten von Avaya, Cisco, Genesys, NICE, Cybertech, Nuance
- Koordination der Ausschreibungserstellung, ca. 1.000 Seiten in englischer Sprache, 6 MA im Kernteam
- Steuerung der Beistellungs-Erbringung wie Aufstellungsfläche und Umgebungsbedingungen in Rechenzentren, Anbindung an Carrier
- Abstimmung des Ausschreibungs-Rahmenwerkes mit Juristen, Einkäufern, Stakeholdern und Mitarbeitern der Contact-Center
- Leitung der Projekt-Steering-Meetings

02.2008 – 03.2008

Performanceanalysen bei deutscher Telefongesellschaft
(gekürzt)

02.2007 – 12.2007

Gesamtprojektleitung bei der Modernisierung eines Auskunftsdienstes (118..) bei deutscher Telefongesellschaft,

- Software-Entwicklung Datenbanken
- ITIL Service Management
- Übernahme im 4. Projektjahr, Stabilisierung laufender Produktion und erfolgreiche Wirkbetriebseinführung
- 1. Teilprojekt: Aufbau einer neuen Datenbank zur Speicherung von 60 Mio. Kommunikationsverzeichnisdaten (Java/J2EE, Oracle 10g, RAC-Cluster, SUN E20K/Solaris 10, TomCat, SOA-Anbindung, MQ Series, Batchnetz, Adressen, Rufnummern, Geodaten)
- 2. Teilprojekt: Entwicklung von Such-Applikationen für Agenten und Modernisierung der Contact-Center-Infrastruktur von TDM auf VoIP für 1.700 Agenten (Java/J2EE, Oracle 10g, RAC-Cluster, Linux sowie Avaya)
- Projektplanung und Durchführung von Projektleitungsausschüssen, Statusmeetings, Changeboards, Architektur- und Betriebs-Telkos
- Risikoidentifikation und Steuerung von Gegenmaßnahmen über 15 Teilprojektleiter und Führungskräfte
- Termin- und Budgetsteuerung mit eigenem Projekt-Office
- Koordination Infrastruktur-Beschaffung und Bereitstellung, Aufbau der Produktions- und Testanlagen in Rechenzentren (SUN E20000), RZ-Umzug vor Inbetriebnahme
- Integration in die Enterprise Architecture, Lieferstufenschneidung,

TOP
Projekt

SW-ENTW
Datenbanken

ITIL
Service
Management

RZ-Umzüge

Vertragsgestaltung und -Anpassungen mit Lieferanten, der Bereichsleitung, Einkäufern und Juristen

- Abstimmung mit der Schutzbedarfe mit der Unternehmenssicherheit, und der Freigaben mit Konzerndatenschutz und Konzern-Betriebsrat
- Qualitätsmanagement durch Steuerung der Integrationstests sowie Last- und Performancetests und Abnahmen durch 15 MA Team, Leitung der CAB-Meetings (Change and Advisory Board)
- 20 MA Core-Teams, 150 MA erweitertes Projektteam, 10.000 PT p.a.

04.2005 – 12.2006

TOP
Projekt

SW-ENTW
Use Cases

ITIL
Service
Management

Projektleitung beim Aufbau einer virtuellen Call-Center-Plattform mit Sprachportal (IVR) bei deutscher Telefongesellschaft,

- Software-Entwicklung Use Cases
- ITIL Service Management
- Aufbau einer neuen, zentralisierten Contact-Center-Infrastruktur (CIC von Interactive Intelligence Inc.) auf TDM- und VoIP-Basis
- Aufbau eines Sprachportals mit 20 Use-Cases, Backend-Anbindungen und variabler Navigation (Routing, Priorisierung, Störungsansagen, Stammdaten, Rechnungen, Kontostände, Auftragsstatus, Tarifwechsel, Anschlussprüfung, SOA-Anbindung, Oracle 9i, SOAP/XML, MQ Series, DWH Data Warehouse)
- Erstellung Pflichtenheft, Anbieter- und Produkt-Auswahltests
- Anforderungs- und Changemanagement mit internen Kunden
- Businessanalyse, Prozessanalyse, Design und Entwicklung
- Entwicklung Qualitäts-Kennziffern und Reporting-Datenstrukturen
- Entwicklung Realtime-Reporting-Frontend
- Übergabe Software-Builds und Hersteller-Codes zur Paketierung und zum Client-Rollout mit Empirum
- Entwicklung Billing-Datenerhebung und Abrechnung nach TKV§5
- Entwicklung Anschalte- und Inbetriebnahmekonzept für Standorte und Routing im Intelligenten Netz, Entwurf einer Netzwerk-Topologie und -Dimensionierung zur Ablösung von TK-Anlagen durch VoIP
- Koordination Infrastruktur-Beschaffung und Bereitstellung, Aufbau in Rechenzentren (RZ), Produktions- und Testanlagen
- Begleitung der Test-, Abnahme- und Rolloutphase
- Vendor-Management, Eskalations-Management
- 1,5 Mio. Calls p.M., 8 Mio EUR Budget, 850 interne und externe Agents (5 Dienstleister an 10 Standorten)
- 15 MA Core-Team, 35 MA erweitertes Projektteam, 8.000 PT

10.2004 – 02.2005

Projektleitung beim Rollout und der Migration von Infrastruktur-Komponenten in dezentralen Call-Centern bei deutscher Telefongesellschaft, (gekürzt)

07.2004

Beratung beim Aufbau eines SAP HR Help-Desks für einen Automobil-Hersteller (gekürzt)

05.2002 – 12.2003

Beratung bei der Helpdesk-Reorganisation und Auswahl Ticket-System bei deutscher Großbank (gekürzt)

10.2002 – 12.2002

Beratung bei der Call-Center-Architektur bei deutscher Großbank (gekürzt)

09.1999 – 04.2002

Projektleitung bei der Auswahl und Implementierung eines CTI-Systems bei deutscher Großbank,

TOP
Projekt

SW-ENTW
Contact Center

ITIL
Service
Management

- Software-Entwicklung Contact Center
- ITIL Service Management
- Anforderungsanalyse mit Pflichtenhefterstellung
- Lieferantenauswahl und Teststellungen (Genesys, Avaya)
- Call-Center-Infrastruktur für Inbound, eMail, Outbound-Kampagnen, Internet-Anbindung wie Chat, Instant Callback und Co-Browsing
- Business- und Prozess-Analyse zur Entwicklung Fachfeinkonzepte
- Integration in die Enterprise Architektur (SOA), Multikanalstrategie
- Moderation der Designphasen und Abnahme von Spezifikationen
- Entwicklung der Testmethodik und 300 Testfälle, Entwicklung Systemdesign für Last- und Performancetestst, Koordination der Test-, Abnahme- und Rolloutphase
- Koordination Infrastruktur-Beschaffung und Bereitstellung, Aufbau in Rechenzentren (RZ), Produktions- und Testanlagen
- Lieferanten-Controlling
- 5,0 Mio. Calls p.M. , 1.200 Agents
- 15 MA Core-Team, 30 MA erweitertes Projektteam

01.1999 – 08.1999

Beratung bei der Optimierung eines internen Benutzerservice in ablauforganisatorischer Hinsicht (ITIL) bei deutschem Bank-Rechenzentrum (gekürzt)

01.1998 – 12.1998

Projektleitung bei der Optimierung eines dezentralen IT-Helpdesks in technischer und ablauf-organisatorischer Hinsicht (ITIL) bei zwei deutschen Bank-Rechenzentren und einer Großbank (gekürzt)

04.1997 – 12.1997

Beratung beim Aufbau eines Service-Call-Centers bei deutscher Telefongesellschaft (gekürzt)

06.1995 – 03.1997

Leitung der Abteilung Technischer Benutzerservice (ITIL) bei deutschem Bank-Rechenzentrum,

TOP
Projekt

ITIL
Service
Support

- ITIL Service Support
- Erstellung Leistungsverzeichnis
- Reorganisation der Aufbau- und Ablauforganisation
- Auswahl TK, ACD, CRM-Applikation (Aspect, Utopia)
- Netview/6000 und GAA/KAD-Schnittstellen
- Erstellung Management-Report-System
- Aufbau Wissens-Datenbanken
- ISO 9000 Zertifizierung
- 6.000 Tickets p.M.
- 6 MA Core-Team, 40 MA disziplinarische Führung

08.1993 – 05.1994

Gruppenleitung beim Aufbau eines Software-Supports (ITIL) deutscher Großbank (gekürzt)

1990-1992

Freiberufliche Tätigkeiten:

- Handelsgeschäfte für/mit russischen DV-Unternehmen
- DV-Dozent am Control Data Institut (1500 Unterrichtsstunden)

1988-1989

DV-Organisation in der Bank (Sachgebiete und PC-Netzwerke)

1984-1987

Ausbildung zum Bankkaufmann, Springerjahr, Berliner Volksbank

1974-1983

Grundschule, Realschule und Fachoberschule für Wirtschaft und Verwaltung in Berlin