

# FLAVIUS HAFNER

## Senior Projektmanager



### PROFIL

Ein erfahrener und gewissenhafter Projekt- / Programmanager mit hervorragenden organisatorischen Fähigkeiten. Sehr einfallreich und mit einem praktischen Ansatz bei der Problemlösung. Mit Verhandlungstalent und Teamfähigkeit, sowie einem guten Auge fürs Detail. Hohe Lernbereitschaft und mit Freude daran Herausforderungen zu meistern. Das Talent Andere zu motivieren, gepaart mit der Fähigkeit, auf allen Ebenen sicher zu kommunizieren, um den Mitgliedern des Teams ein hervorragendes Arbeitsumfeld zu bieten, in dem sie die besten Leistungen erbringen können. Erfolgreiche Führung verschiedener Teams und Sammlung von wertvollem Wissen zur Verbesserung der Effizienz.

### KERNKOMPETENZEN

- Programm & Projekt Management (PRINCE2, SCRUM)  
⇒ Transition & Transformation, Migration, Rechenzentrumsumzug
- Service Management (ITSM / ITIL / COBIT)  
⇒ IT Service Continuity Management (SLA, KPI, DR Tests), IPC Management
- Business Process (BPM) und Business Continuity Management (BCM)
- Interim-Management und Führungskraft

### PERSÖNLICHKEIT, SOZIALE KOMPETENZ

<input checked="" type="checkbox"/> Kommunikationsfähigkeit	<input checked="" type="checkbox"/> Konfliktmanagement
<input checked="" type="checkbox"/> Menschenkenntnis	<input checked="" type="checkbox"/> Komplexe Umgebungen
<input checked="" type="checkbox"/> Empathie	<input checked="" type="checkbox"/> Organisatorische Fähigkeiten
<input checked="" type="checkbox"/> Arbeitsmoral	<input checked="" type="checkbox"/> Lernbereit
<input checked="" type="checkbox"/> Kritikfähigkeit	<input checked="" type="checkbox"/> Zuverlässig
<input checked="" type="checkbox"/> Zeitmanagement	<input checked="" type="checkbox"/> Detailgetreu
<input checked="" type="checkbox"/> Lösungsorientiert	<input checked="" type="checkbox"/> Analytische Fähigkeiten
<input checked="" type="checkbox"/> Teamfähigkeit	<input checked="" type="checkbox"/> Verhandlungsgeschick
<input checked="" type="checkbox"/> Führungsqualitäten	<input checked="" type="checkbox"/> Motivationstalent

### WERDEGANG, LAUFBAHN

07/2023 - heute	<b>EnBW - Energie Baden-Württemberg AG (Karlsruhe)</b> Servicemanager (Asset Mid-Term)
02/2022 - heute	<b>Roche Diagnostics GmbH (Penzberg)</b> Projekt- und Servicemanager (Site IT)
09/2022 - 07/2023	<b>SNB - Stromnetz Berlin GmbH (Berlin)</b> Projektmanager (ITSM Tool Rollout)
10/2021 - 09/2022	<b>Allianz Technology SE (München)</b> Projektmanager (NatCat Anwendungen)
10/2019 - 12/2021	<b>UNIQA Versicherungs AG (Wien)</b> Projekt- und Servicemanager (Projekt UIP)
03/2017 - 10/2019	<b>Allianz Global Corporate &amp; Speciality SE (München)</b> Service Continuity Manager (IT Compliance)
01/2017 - 09/2017	<b>IBM (Wien) – BMI Bundesministerium für Inneres</b> Projektmanager (IT-Betrieb)
04/2016 - 12/2016	<b>IBM (Zürich) – ABB Asea Brown Boveri</b> Projektmanager (Konsolidierung RZ)
02/2014 - 03/2016	<b>IBM (München) – Allianz SE</b> Projekt- und Programmanager (Konsolidierung RZ) End to End Projektmanager (Migration)

### KONTAKT

+49 (0) 151 70047035

fha@hafner-its.com

www.linkedin.com/in/flaviushafner

www.hafner-its.com

### AUSBILDUNG

- Datenverarbeitungskaufmann und Technische Informatik
- Projektmanagement (PRINCE2, SCRUM)
- Mitarbeiterführung (LEADing@IBM, LeadPRO)
- DB2 Advanced Database Administration for LUW

### ZERTIFIZIERUNGEN

- PRINCE2 Practitioner
- SCRUM Master II & SCRUM Product Owner II
- ITIL V4 Foundation

### BRANCHENEXPERTISE

- Versicherungen & Banken
- Energieversorgung
- Staatliche Behörden
- Informations-Technologie

### SPRACHKENNTNISSE

<input checked="" type="checkbox"/>	Deutsch
<input checked="" type="checkbox"/>	Englisch
<input checked="" type="checkbox"/>	Rumänisch
<input checked="" type="checkbox"/>	Ungarisch

**07 / 2023 bis heute** • **Service manager** • **EnBW (Karlsruhe)**

---

Als selbständiger IT-Berater **Service manager** bei der EnBW Energie Baden-Württemberg AG (Energie Branche) als Teil des Asset Mid-Term Teams, am Standort Karlsruhe, mit folgenden Schwerpunkten:

- Servicemanagement der Services Kraftwerkseinsatz-Optimierungsmodul (KOM), Ereignismanagement (EM), Asset Data Management System (ADMS) und Asset Optimization Platform (AOP) für die Organisationseinheit Asset Mid-Term (C-TIHOM) in enger Zusammenarbeit mit der Teamleitung
- Verantwortlich für alle nicht-technischen Servicemanagementaufgaben nach den ITSM Prozessen der EnBW angelehnt an das ITIL Framework
- Prüfung und Aktualisierung der Service Dokumentation SIH (Service- und Information-Hub) auf den Plattformen Atlassian Confluence und Azure Wiki
- Service Transition Management – Erstellung der Dokumentation (Service Datenblatt, System Dokumentation, Sicherheitskonzept, SLA, Betriebs- und Betreuungshandbuch) zur Überführung der Services aus der Projektphase in den Betrieb (Service Freigabe)
- Incident, Problem und Change Management (IPC) mit Hilfe des EnBW internen Werkzeuges Base-IT
- Teilnahme an regelmäßigen Teammeetings nach SCRUM (daily, retro, sprint, refinement und demo) sowie operativen teamübergreifenden Meetings (CAB, Control Room, LEAN Coffee)
- Koordination der monatlichen operativen Tätigkeiten zum Betrieb der Services innerhalb des Teams unter Verwendung der Ticketing Werkzeuge Atlassian JIRA und Azure DevOps
- IT Service Continuity Management – Erstellung und Testung von Service Continuity Plänen für die betreuten Services und in diesem Zuge Sicherstellung der Servicequalität und Verfügbarkeit
- Service Level Management – Definition, regelmäßige Prüfung und Sicherstellung der Einhaltung der mit den Servicekonsumenten vereinbarten SLA (Betriebszeiten, Serviceverfügbarkeit, Supportverfügbarkeit, Störungsbehebung)
- Backup & Recovery Management – Definition und Gewährleistung der fehlerfreien Sicherung und Testung der Wiederherstellbarkeit der Services und deren Komponenten
- Patch Management – Schnittstelle zur Kommunikation zw. dem eigenen Team und den Infrastruktur Teams (wie Betriebssystem, Datenbanken, usw.)
- Steuerung und Koordination von Kleinprojekten innerhalb des Teams
  - VPC Upgrade für den Service AOP
  - Upgrade des Confluence zur Cloud-Version (mit externen Partnern)
  - Organisation und Dokumentation von Disaster Recovery Tests
  - Koordinierung von PEN-Tests (mit externen Partnern)
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL mit Base-IT, JIRA, DevOps
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2, SCRUM

Als selbständiger IT-Berater **Projekt- und Servicemanager** bei der Roche Diagnostics GmbH (Pharmabranche) als Teil des Site IT Teams, am Standort Penzberg, mit folgenden Schwerpunkten:

- Servicemanagement und Betrieb der Applikation ISIS Med. und ISIS Portal (des Herstellers CGM) für die Organisationseinheit Safety Health & Environment (SHE)
- Multiprojektleitung vor allem in Bezug auf Konsolidierung und Optimierung der Service Modelle verschiedener Applikationen:
  - Applikation Gefahrenmanagementsystem GMS
    - Definition und Einführung eines neuen Servicemodells mit dem Roche internen Betriebsteam (Werkschutz)
    - Erstellung und Verhandlung der Wartungs- und Serviceverträge mit den drei Lieferanten inkl. kaufmännischer Bedingungen
    - Review und Beratung zu den Auftragsverarbeitungsverträgen (gemäß DSGVO)
    - Projektmäßige Koordinierung und Vortreiben der Vertragsunterzeichnung
  - Applikation ISIS Med. und ISIS Portal
    - Gemeinsame Definition und Einführung eines neuen Servicemodells mit dem Roche internen Produkteigner der Applikation
    - Projektmäßige Planung und Durchführung der Übergabe des 1st Level Support an das Roche interne Support Center in Budapest (HU), inkl. Zugriffe, Schulung, ServiceNOW Konfiguration bis zum GoLife
    - Projektmäßige Übergabe des 2nd Level Support an das Lieferanten Support Team der Accenture, inkl. Erstellung Dokumentation, Schulungen, Übergabe der Verantwortungen, ServiceNOW Konfiguration und GoLife
  - Applikation Abwasserkataster
    - Definition und Einführung eines neuen Servicemodells mit dem Roche Projektteam und dem Hersteller der Applikation
    - Planung und Durchführung der Übergabe des 1st Level Support an das Roche interne Support Center in Budapest (HU)
  - Applikation Staplerleitsystem und Applikation WinShuttle
    - Jeweils Definition eines neuen Servicemodells – Übergabe der Folgetätigkeiten an das Roche interne Team
- Multiprojektleitung verschiedener Klein-Projekte
  - Upgrade einer Fotoarchivierungssoftware auf die aktuell neueste Version (inkl. Roche Interne Organisatorische Revalidierung hinsichtlich DSGVO Konformität)
  - Projektmäßige Steuerung des Lieferanten Accenture zur Neuentwicklung der Roche internen Blut- und Humanspendendatenbank DIB
  - Projektmäßige Steuerung und Koordination des Medical Information Management Team betreffend anstehender Applikationsprojekte im Team Medizinische Dienste, wie z.B. elektronische Signatur, DSGVO konforme Telekonferenz und Betriebliches Eingliederungsmanagement
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2, SCRUM
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL V4 mit ServiceNow

Als selbständiger IT-Berater **Projektmanager** in Teilprojekt des Servicemanagement Teams des Carve Out Projektes der SNB Stromnetz Berlin (Energie Branche), am Standort Berlin und remote, mit folgenden Schwerpunkten:

- Leitung des Teilprojektes zum Rollout der ITSM Software USM Valuation des Herstellers USU
- Koordination des SNB internen Teams und der Berater und Entwickler des Lieferanten
  - Übernahme der Grobplanung ab Stufe1 und Adaption, Detailplanung der folgenden Stufen, Einbindung der IT Management Stakeholder, Projekt KickOff
  - Definition der Rollen und Verantwortungen im Projektteam
  - Erstellung des Projektplanes High Level Skizze und detailliert
  - Leitung täglicher Scrum-Meetings, mit Koordination der Aufgaben
  - Strenge Kostenkontrolle des Lieferantenbudgets
  - Vorbereitung und Leitung von zweiwöchentlichen Steerco Meetings mit allen Stakeholdern des IT Management
  - Steuerung des verteilten Teams (DE, CZ)
  - Koordination der Infrastruktur: Installation der Umgebungen (DEV, TEST, PROD), Sicherheitsprüfung gemäß CIS Härting, Verfügbarkeit der Schnittstellen wie REST-API, Abnahme durch den Kunden SNB
  - Koordination der Prozessdokumenterstellung und Adaption an den USM Standard Prozess
  - Schritt für Schritt Einführung der USM Service Management Komponenten
    - Service Asset and Configuration Management (CMDB)
    - Incident Management (inkl. Critical und Security Incident)
    - Service Request Fulfillment und Service Request Shop
    - Change Management (Standard, Normal, Emergency)
  - Projektabschluss, Dokumentation und Übergabe an die Betriebsorganisation
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2, SCRUM
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL V4
- Reporting an das Executive Management

Als selbständiger IT-Berater **Projektmanager** und Teamleiter der Squad Proprietary Platforms bei der Allianz Technology SE (Versicherungsbranche) als Teil des NatCat Kompetenz Teams (Natural catastrophe probability calculation), am Standort München / remote, mit folgenden Schwerpunkten:

- Leitung des Teams und der Projekte in Verantwortung der Squad Proprietary Platforms
- Upgrade der NatCat Anwendung „RMS RiskLink“ von Version 18.2 auf Version 21
  - Erhebung der IST-Situation, Erfahrungen und Lessons-learned der vergangenen Upgrades, Einbindung der Stakeholder (Kunde, Management), Projekt KickOff
  - Einbindung des Projektteams, Definition der Rollen und Verantwortungen
  - Erstellung des Projektplanes high level Skizze, detailliert in MS Project
  - Erstellung von Epic, User Stories und Tasks in JIRA, sowie entsprechender Dokumentation in Confluence

- Vorbereitung und Leitung von zweiwöchentlichen Steerco Meetings mit allen Stakeholdern
- Leitung von täglichen Huddle-, sowie wöchentlichen Planungsmeetings mit dem Team
- Steuerung des verteilten Teams (DE, HU, IN)
- Steuerung und Koordination der Upgrade Aktivitäten: Bestellung und Installation der neuen Umgebung (Parallel zur Altumgebung), Migration den Datenbanken, Application Owner Test und User Acceptance Test, Rollout der Client-Software auf die Geräte aller End-Benutzer, Abnahme durch den Kunden
- Projektabschluss, Dokumentation und Übergabe an die Betriebsorganisation
- Upgrade der NatCat Anwendung „AIR Touchstone“ von Version 8.2.5 auf Version 9.1
  - Erhebung der IST-Situation, Erfahrungen der Vergangenen Upgrades, Einbindung der Stakeholder (Kunde, Management, Fachbereich), Projekt KickOff
  - Einbindung des Projektteams, Definition der Rollen und Verantwortungen
  - Erstellung des Projektplanes high level Skizze / Präsentation
  - Erstellung von Epic, User Stories und Tasks in JIRA, sowie entsprechender Dokumentation in Confluence
  - Vorbereitung und Leitung von monatlichen Steerco Meetings mit allen Stakeholdern
  - Leitung von täglichen Huddle-, sowie wöchentlichen Planungsmeetings mit dem Team
  - Steuerung des verteilten Teams (DE, ES, HU, IN)
  - Steuerung und Koordination der Upgrade Aktivitäten: Bestellung und Installation der neuen Umgebung (Parallel zur Altumgebung), Migration den Datenbanken, Application Owner Test und User Acceptance Test, Rollout der Client-Software auf die Geräte aller End-Benutzer, Abnahme durch den Kunden
  - Projektabschluss, Dokumentation und Übergabe an die Betriebsorganisation
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2 Agile, SCRUM
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL V4
- Projekt Planung (JIRA, Confluence, ServiceNow) und Reporting an das Executive Management

## 10 / 2019 bis 12 / 2021 • **Projekt- und Servicemanager** • **UNIQA** (Wien)

---

Als selbständiger IT-Berater **Projekt- und Servicemanager** bei der UNIQA Versicherungs AG (Versicherungsbranche) im UIP Programm als Teil des Releasemanagement Teams, am Standort Wien, mit folgenden Schwerpunkten:

- Leitung der Projekte in Verantwortung des Releasemanagement
  - Technische Qualitätssicherung der Releasewechsel (Produkt: Insurance Suite, Hersteller: msg systems AG, zwei Hauptversions-Upgrades pro Jahr)
  - Erhebung und Organisation der Zurverfügungstellung der Testumgebung für die Sparte Sach-Versicherungen
  - Erfassung und Einrichtung der Schnittstellen zum Garantiegeber Deutsche Bank im Bereich neuer Veranlagungsdimensionen der Sparte Lebens-Versicherungen
- Management der Testumgebungen
  - Definition, Überprüfung und Bewertung aller Anforderungen an Umgebungen, die dem Black-Box-Testing gewidmet sind (ausgenommen Produktionsumgebung)
  - Sicherstellung der Anforderungen der Stakeholder an die definierten Testumgebungen
  - Koordination der notwendigen operativen Aufgaben für die Bereitstellung, Weiterentwicklung und Verwendung der Testumgebungen

- Funktion als zentraler Ansprechpartner für alle Anforderungen an und Fragen zu den definierten Testumgebungen
- Planung der Verwendung und Vergabe/Zuweisung der sieben Testumgebungen an die verschiedenen Projekt- und Entwicklungsteams:
  - Drei Umgebungen im Stagingkonzept Entwicklung, Test, Abnahme zur Weiterentwicklung und Inbetriebnahme der bestehenden Betriebsumgebung
  - Drei weitere Umgebungen im Stagingkonzept Entwicklung, Integration, Abnahme der Integration der Insurance Suite im Zuge des UIP Programms in die Betriebsumgebung
  - Eine Umgebung für das Teilprojekt zur Migration der Bestandsdaten aus dem Alt- und Umsystemen in die Insurance Suite im Zuge des UIP Programms
- Abstimmung der Planung der Deployments auf den Testumgebungen
- Abstimmung der Planung der Entwicklungssprints wie auch der Releases auf den Testumgebungen
- IPC: Incident, Problem und Change Management nach ITIL für die Testumgebungen (unter Verwendung von JIRA und ServiceNow)
- Wöchentliche Abstimmung mit den Entwicklungs-, Test- und Infrastrukturteams zur Koordination der Zustände der Testumgebungen
- Verständnis der mehrstufigen IT Infrastruktur, der Host/Mainframe, Datenbanken und bis hin zu den Applikations- und Frontendplattformen sowie der logischen und fachlichen Verknüpfungen mit den Alt- und Umsystemen
- Defect-Management
  - Modellierung und Einführung des Defectprozesses
  - Weiterentwicklung von Prozessen & Tools in Zusammenarbeit mit den Tools-Verantwortlichen
  - Steuerung und Durchsetzung des Defectprozesses
  - Lifecycle-Management aller Defects
    - Tracking von Fortschritten in der Umsetzung (Fixing und Retest)
    - Tracking von Integration der behobenen Defects in Zusammenarbeit mit dem Release Management hinsichtlich der unterschiedlichen Entwicklungs-Branches
    - Tracking von Testverifikationen in Zusammenarbeit mit den Testern und Testmanagern
  - Qualitätssicherung für Defects
    - Bewertung der Defect Situation
    - Initiierung & Managen des Eskalationsprozesses
    - Pflege der Defect-Datenbank hinsichtlich absoluter Integrität sowie Einhaltung der Richtlinien in allen Status
    - Defect Reporting (Prozessdesign, Automatisierung, Anforderung)
  - Steuerung von verteilten Teams
  - Teilnahme an Meetings als zentraler Ansprechpartner für Defects
  - Aufsetzen und Durchführen wöchentlicher/täglicher Meetings zur Defectbesprechung
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2 Agile, SCRUM
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL V4
- Projekt Planung (JIRA, Confluence, ServiceNow) und Reporting an das Executive Management

Als selbständiger IT-Berater **Service Continuity Manager** bei der AGCS (Allianz Global Corporate & Speciality SE – Versicherungsbranche) für die EMEA IT Infrastruktur, am Standort München, mit folgenden Schwerpunkten:

- Service Continuity Management nach ITIL V3
- Umsetzung der Anforderungen des Business an die IT Infrastruktur
  - Klassifizierung aller unternehmensrelevanten Anwendungen in die, von der globalen Organisation vorgegebenen Disaster Recovery Klassen mit definierten recovery point objective (RPO) und recovery time objective (RTO), unter Berücksichtigung eines DIC3 Disaster Szenarios („Verlust eines Rechenzentrums“)
  - Verständnis der IT Infrastruktur und der eingesetzten Plattformen von Netzwerk, Betriebssystemen, Middleware und Datenbanken bis hin zu den Applikations- und Frontendplattformen (wie z.B. PEGA) sowie der Cloud Umgebung nach Umstellung (Migration) der Frontendanwendungen (Docker)
  - Planung, Organisation und Durchführung von Schreibtisch Tests
  - Herunterbrechen der Applikationsebene auf die IT Infrastruktur (Server Ebene)
  - Planung, Organisation und Durchführung von Disaster Recovery Tests (mit ServiceNow)
  - Protokollierung der Disaster Recovery Testresultate und Speicherung als Nachweise für Audit (Prüfungen)
  - Dokumentierung des detaillierten Vorgehens zur Wiederherstellung jeder einzelnen Anwendung im Falle eines DIC3 Disaster Szenarios
  - Auffrischen des ITSCM Prozesses innerhalb des IT Infrastruktur Teams
  - Durchführen wiederholter Statusmeetings
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2 Agile, SCRUM
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL V3
- Projekt Planung (MS Projekt) und Reporting an das Executive Management

Als selbständiger IT-Berater **Projektmanager** für die IBM, bei einem lokalen Regierungskunden in Wien mit folgenden Schwerpunkten:

- Servicemanager mit Personalverantwortung für den „erweiterten Betrieb“ nach ITIL
  - Steuerung von 3 Teams (Windows, Linux und Netzwerk mit Security)
  - Kommunikation zwischen dem Kunden und Service Anbieter
  - Steuerung der Mitarbeiter für den optimalen Rechenzentrumsbetrieb
- Projektleitung aller Projekte in Bereich IT-Betrieb und Anwendungsentwicklung
  - Konsolidierung aller offenen Projekte
  - Projektplanung und Projektdokumentation
  - Voranbringen der jeweiligen Projekte
  - Anleiten und Koordinieren der Projektverantwortlichen
  - Durchführung wöchentlicher Statusmeetings und Statusupdates
  - Erstellung neuer Prozessabläufe für das Projektreporting
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL (mit JIRA)
- Projekt Planung (MS Project) und Reporting an das Executive Management

Als selbständiger IT-Berater **Projektmanager** bei der IBM, für ein internationales Konsolidierungsprojekt für Rechenzentren eines globalen Kunden aus der Energiebranche in Zürich mit folgenden Schwerpunkten:

- Projektleitung für Offering Integration (Integration des IT Vertragsangebotes)
  - Detaillierte Erstellung des im Vertrag definierten IT Servicekataloges in Kooperation mit dem Kunden
  - Erstellung der Arbeitsabläufe und Datenflüsse für die Service Anfragen der einzelnen Katalogobjekte mit den technischen Experten des Dienstleisters und des Kunden
  - Erstellung der Prozessabläufe für die Automation der Service Anfragen im Steuerungswerkzeug
  - Koordinierung des technischen Kundenteams zur Integration der Automationsprozesse in das Servicemanagementwerkzeug 'Service Now'
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL (mit ServiceNow)
- Projekt Management nach SCRUM (Kanban)
- Projekt Planung (Kanban) und Reporting an das Executive Management

Als selbständiger IT-Berater **Projekt / Programm Manager** bei der IBM, für eines der größten internationalen Konsolidierungsprojekte für Rechenzentren eines globalen Kunden aus der Versicherungsbranche in München mit folgenden Schwerpunkten:

- Teilprojekt Transition Service Management
  - Projektleitung für das Teilprojekt zum Aufbau des Service Management (nach ITIL V3) zur operativen und vertraglichen Steuerung der mehr als hundert verschiedenen Drittanbieter des Kunden
  - Aufbau der Service Management Prozesse wie zum Beispiel
    - Incident, Problem und Change Management
    - Major Incident Management
    - Configuration und Capacity Management
    - Service Level Management
    - IT Service Continuity Management
    - Supplier, Vendor und Contract Management
  - Planung und Stellenbesetzung des globalen Service Management Betriebsteams
  - Einbindung der Drittanbieter in die Incident, Problem und Change Management Prozesse und an die IBM internen, globalen Werkzeuge (wie ServiceNow)
  - Vereinbarung individueller operativer Leistungsverträge (Operation Level Agreements) mit allen Drittanbietern
  - Aufbau der globalen Prozesse und betrieblichen Schnittstellen zum Gebäudemanagement (Datacenter Facility Management) der fünf neuen Rechenzentren in EMEA, US und Asia
  - Projektkoordinierung weltweit mit dem Kunden, den Drittanbietern und dem IBM internen Team
- Teilprojekt end-to-end Migration
  - Projektleitung für die Migration für fünf Betriebsorganisationen des Kunden in Europa (etwa 550 Server in 5 Ländern an 8 Ausgangsstandorten)

- Leitung und Koordination des Migrationsteams bestehend aus Migrationsmanagern (sog. Move Manager), Migrationsarchitekten und Migrationstechnikern.
- Vorbereiten und managen der Länder Businessorganisationen um diese migrationsbereit (Migration Readiness) zu machen
  - Erklärung des Migrationsansatzes und notwendigen Personalplanung
  - Aufsetzen von technischen und organisatorischen Voraussetzungen
  - Anforderung und Abnahme der Bestandsaufnahme und der Ziel- und Kapazitätsbewertung
- Koordinierung der Einschätzung der vorhandenen Umgebung durch automatisiertes bzw. manuelles Scannen des Inventars, der Affinitäten von Anwendung und der Systemauslastung
- Erstellen des Makro Design und Konzeption der Migrationsstrategie, Übersetzen der bestehenden Architektur auf die Zielstandards und Erstellung von Move Group Plänen
- Leiten der Bewertung von Anwendungen durch Fragebogen und Interview (Deep Dives) mit den Anwendungsexperten und den Business-Spezialisten
- Koordinierung der Architekten zur Erstellung des technischen Entwurfs, des detaillierten Migrationsplans, der detaillierten Move Group Plänen und des Zeitplans
- Durchführen der Migration durch Koordination der Migrationsmanager und -techniker
- Verwalten der Erstellung von Anwendungstestszenarien und Organisation der Durchführung von Produktionstests bei der Migrationsabnahme
- Koordinieren des Early-Life-Support und Übergabe an das Betriebsteam (BAU)
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL
- Projekt Planung (MS Project) und Reporting an das Executive Management
- Assistenz und Vertretung der Programmleitung

## **07 / 2012 bis 03 / 2014 • Service Delivery Manager • IBM (Wien)**

---

Als selbständiger IT-Berater **Service Delivery Manager** bei der IBM, vorrangig für den Bereich SSO Server Systems Operation im Strategic Outsourcing Delivery in Wien mit folgenden Einsatzgebieten:

- Service Management für den größten Regierungskunden der IBM Österreich in einem Team mit 3 weiteren Kollegen, Schnittstelle zwischen Kunde und dem internen SSO Abteilungen (Competencies)
- Service Management nach ITIL V3 (IBM interne Struktur) und Mapping auf COBIT (Kunden IT-Governance)
- IPC, Incident, Problem und Change Management mit dem IBM internen, globalen Werkzeugen (wie Maximo und ServiceNow)
- Durchführen von regelmäßigen Kundenmeetings (Regelbetriebsmeeting, CAB-meeting)
- Release und Deployment Management sowie Service Aktivierung & Deaktivierung (Übergaben an den operativen Bereich)
- Information und Beratung des Kunden über neue Produkte und Services
- IT Service Continuity Management (Sicherstellung der Servicequalität) und in diesem Zuge Availability und Service Level Management (SLAs, SLOs, KPIs)
- Vermeidung von Crit Sit's, Koordinieren und Steuern von Aktivitäten zur Behebung von Crit Sit's und SLA-Verletzungen und zur Betriebssicherung (auch 7x24 SMOd „Service Manager on duty“ Dienst)

- Major Incident Management (Eskalationsmanagement)
- Configuration und Capacity Management, sowie die Optimierung des Betriebes
- Request Fullfillment und Customer Satisfaction Management (Kundenzufriedenheit)
- Backup&Recovery Management (Disaster Recovery Plan und Test Management)
- Asset Management (Hardware Bestand und Software Lizenzen)
- Risk und Issue Management (Erkennen und Aufzeigen von Risiken und Finden von Kundenorientierten Lösungen)
- Health Checking und Security Patch Management (Compliance Management)
- Kostenkontrolle und -management der SSO Abteilungen, Sicherstellung des GP (Gross Profit) des Vertrages
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL
- Reporting an das Executive Management
- Assistenz und Vertretung der IT-Servicebetriebsleitung

---

### 10 / 2010 bis 06 / 2012 • **Management Ausbildung** • IBM (Wien)

Teilnahme am **Management Ausbildungsprogramm der IBM (LEADing@IBM)** mit folgenden Schwerpunkten:

- Durchführung der je 6-wöchigen Emerging Leaders Module, mit 4mal je 2-3 Stunden Virtuellen Klassenraum Schulung, sowie 3mal je 2 Wochen Bearbeitungszeit der Projektaufgaben mit Nachweisführung (Aufwand je Modul ca. 30 Stunden)
  - Leading High Performance (Leitung von Hochleistungs-Teams)
  - Leading Relationships (Netzwerken, Emotionale Intelligenz)
  - Leading Globally (globales Management mit virtuellen Hilfsmitteln)
  - Business & Financial Leadership (Geschäfts- und Profitbezogenes Mgmt)
  - Leading Diverse Teams (soziale Vielfalt konstruktiv nutzen)
- Durchführung der 33 selbstlern Module des LEADing@IBM Programms mit je
  - 3-5 Stunden Lernaufwand der Dokumentation
  - Praxisanwendung / Projektaufgabe mit Nachweisführung
  - Prüfung und Besprechung mit dem Mentor

---

### 03 / 2011 bis 06 / 2012 • **Teamleitung** • IBM (Wien, Zürich, Basel)

**Teamleitung des „Datenbank Management Teams ALPS“** im Strategic Outsourcing Team ALPS (Wien, Zürich, Basel) (in Anstellung) mit folgenden Einsatzgebieten:

- Teamleitung, Leitung des internen Teams (12 Personen) und 2 Vendorteams (9 und 4 Personen), treffen technischer und operationaler Entscheidungen, Reporting an das Management, Koordinierung der Tätigkeiten und Ressourcen der Teams
- Einführung neuer Organisatorischer und Betrieblicher Strukturen, Vendorisierung des Oracle Betriebes in Zürich
- Entlastung und Reduktion der Abteilungskosten durch Einführung von neuen Maßnahmen und pflichtbewusstem Umgang mit Kosten
- Ausführung von organisatorischen und administrativen Aufgaben
- Leitung des Datenbank-Betrieb/Engineering und Unterstützung des Management bei der Erreichung der Abteilungsziele (SLA, Finanzen, Qualität)
- Erhöhung oder Erhaltung der Kundenzufriedenheit

- Vermeidung von Crit Sit's, Leitung/Unterstützung von Crit Sit's bei Betriebsstörungen
- Erkennung und Erbringung von Zusatzleistungen und Sicherstellung des Informationsflusses zum Projekt Executive und Manager
- Erhöhung der Auslagerung von Tätigkeiten ins DC und Verbesserung der Zusammenarbeit
- Koordinierung und Reorganisation der 1st-Level und 2nd-Level Teams (DB2, Oracle und MS-SQL Teams) im Deliverycenter in Tschechien
- Technische und organisatorische Unterstützung der DC Teams, Bereitstellen Dokumentationen, Unterstützung bei Qualitätssteigerung

---

## **08 / 2008 bis 09 / 2011 • Teamleitung • IBM (Wien)**

**Teamleitung der SAP-Basis und Administration der zugehörigen Datenbanken** bei der IBM im Strategic Outsourcing Team Wien (in Anstellung) mit folgenden Einsatzgebieten:

- In der Funktion als Teamleiter:
  - Teamleitung, Führung des Teams (10 Personen)
  - Leitung des SAP-Betrieb und SAP-Engineering in allen Facetten, sowie Unterstützung das Management bei der Erreichung der Abteilungsziele
  - Koordinierung von Tasks und Ressourcen, Technischer und funktioneller Lead, Reporting an das Management
  - Einführung eines neuen Operation Model im Integrated Deliverycenter (IDC) HU
  - Koordinierung der 1st-Level und 2nd-Level SAP-Teams im Deliverycenter
- In der Funktion als Techniker und Datenbank Administrator:
  - 3rd-Level Support und Performancetuning für die Datenbanken der SAP Systeme
  - Konzeption, Installation, Konfiguration und Administration der Datenbanken DB2 UDB LUW (V8, V9) und Oracle (9i, 10g, 11g)
  - Überwachung der Datenbanken (DB2, Oracle) und Betriebssysteme (AIX, Linux)
  - Mitwirkung bei Planung und Realisierung der Datenbanklösungen der SAP Systemlandschaft (vorwiegend DB2 und Oracle)
  - Unterstützung bei der Einrichtung von Hochverfügbarkeit, Clustertests
  - Backup & Recovery Konzepte (bezogen auf Datenbanken) und Tests

---

## **02 / 2006 bis 07 / 2008 • Datenbank Administrator • IBM (Wien)**

Als selbständiger IT-Berater **Datenbank- und OS-Administration** bei der IBM im Strategic Outsourcing Team Wien mit folgenden Einsatzgebieten:

- Konzeption, Installation, Konfiguration und Administration von relationalen Datenbanken Oracle (9i und 10g) und DB2 (V7, V8 und V9)
- 2nd-Level Support und Überwachung der Datenbanken und Betriebssysteme (AIX, Linux)
- Mitwirkung bei Planung und Realisierung von Systemlösungen für verschiedene Anwendungsgruppen (Auswahl der Hardware, Installation und Einrichtung OS, HACMP, Cluster, usw.)

**12 / 2002 bis 01 / 2006 • Datenbank Administrator • AGIS (München)**

---

Zunächst in Anstellung, später als selbständiger IT-Berater **Datenbankadministrator** bei der AGIS (Allianz Dresdner Informationssysteme GmbH) in München, mit den Einsatzgebieten:

- Administration von relationalen Datenbanken (Oracle 8, 9i und 10g) sowie der Objektorientierten Datenbank Versant
- Überwachung und 2nd-Level Support auf Datenbankebene (PLSQL) und Plattformseitig (HPUX, SUN Solaris, AIX, DYNIX, Linux, WinNT, Win2000)

**07 / 2002 bis 11 / 2002 • Software Entwickler • Allianz (München)**

---

**Software Entwickler** bei der Allianz Group in München, mit folgenden Schwerpunkten:

- Entwicklung und Umgang mit Hostsystemen (JCL, Cobol, PL/1)
- Datenbankverbindungen zum Hostsystem DB2

**09 / 2000 bis 06 / 2002 • IT-Berater • Bauer & Partner (München)**

---

**IT-Berater** bei Bauer & Partner Consulting und Software GmbH in Germering mit folgenden Einsatzgebieten:

- Systemintegration: Einrichtung und Wartung von Entwicklerarbeitsplätzen
- Software-Engineering: OO-Technologien, Analyse, Design, Implementierung
- Java, Visual Basic und Smalltalk Programmierung
- Datenbankverbindungen SQL, MS-Access und DB2
- Schnittstellenentwicklung zu SAP (ABAP/4, VBA)
- Erstellung von technischen Dokumentationen