

## Lebenslauf

### Persönliche Daten

Name:  
Geburtsdatum: Max Mustermann  
Familienstand: xx.xx. 1953  
Verheiratet



### Beruflicher Werdegang

- 02/2013 - 08/2013      Musterfirma  
Funktion: IT-Berater, IMAC/RD- / Anforderungsmanagement und ITIL- Spezialist
- Erstellung und Modellierung von Service-Steckbriefen aller IT-Services
  - Erstellung Betriebshandbuch Benutzer- / ACCESS- Management
  - Schnittstellendokumente
  - Erstellung von Rollenbeschreibungen
  - Transition- / Transformation – Konzept
  - Definition und Reviewing von IMAC-Prozessen
  - IMAC-Prozessoptimierung unter Berücksichtigung von ITIL-Vorgaben
  - Mitarbeitercoaching
- 11/2012 - 11/2012      Musterfirma  
Funktion: IT-Berater IT-Leitstandspezialist
- Review des bestehenden HZD-Leitstandskonzepts
  - Review einer IBM-Studie Einführung eines IT-Leitstands  
Mit dem Focus auf
  - ITIL V3 Konformität
  - Praxistauglichkeit (Beispiele aus der Praxis)
  - Konzepterstellung Einführung eines IT-Leitstands unter Berücksichtigung der vorhandenen Dokumente
- 05/2011 - 10/2011      Freiberufliche Projektunterstützung in den Themenfeldern:
- IT Servicemanagement nach ITIL
  - Service Support
  - Service Delivery
  - IT Prozessmanagement
- 01/2011 - 04/2011      Musterfirma  
Funktion: Senior Consultant IT- Service Prozesse  
Projektakquise Deutschlandweit  
Aus wirtschaftlichen Gründen einvernehmliche Auflösung des Arbeitsvertrages
- 08/2010 - 12/2010      Musterfirma  
Sektor: Bank  
Funktion: Changemanager
- Unterstützung des Changemanagements
  - Bearbeitung der Change Requests in Assyst
  - Vorbereitung und Teilnahme von CAB-Meetings
  - Erstellung von Auswertungen und Statistiken
  - Projektsprache Englisch

- 03/2010 - 07/2010 Sabbatical nach Krankheit und Sterbefall in der Familie  
Fortbildung ITILV3, Zertifizierung ITIL Foundation V3
- 11/2009 - 12/2009 Musterfirma  
Sektor: Bank  
Funktion: IT-Berater, Leitstand-Spezialist
- Konzept eines „NICHT-Operativen“ SAP-Leitstands im Rahmen einer Umstrukturierung
  - Fokus des Konzepts: Arbeitsvorbereitung, Entwicklung, Test, Integration und Produktion
- 02/2008 - 03/2009 Musterbehörde  
Sektor: Öffentlicher Dienst  
Funktion: IT-Berater, ITIL Spezialist
- Coaching des zukünftigen Prozess Owners, der Prozess Manager und der BA-Mitarbeiter
  - Fachlicher Knowhow-Transfer innerhalb des Prozess Management Teams
  - Prozess-Analyse / -Design / -Modellierung nach ITIL / UML
  - Erstellung der Modullasthefte (Phase 1 und 2)
  - Review der von externen Dienstleistern erstellten Modulpflichtenhefte (Phase 1 und Phase 2) inkl. Erstellung von ca. 200 aussagefähigen Testfällen
  - Vorbereitung und Leitung der Arbeits- / Regelmeetings
  - Reifegradbestimmung / QS, Quality Gate (Qualitätssicherung)
  - Prozess Implementierung
  - Erstellung von Schulungshandbüchern
  - Kick Off „Einführung ITIL2010“ für die Mitarbeiter der BA. Organisation, Aufbau des Info-Messestands für den Incident Prozess. Design und Erstellung von Plakaten und Flyer
  - Verantwortlicher Redakteur des BA-WIKIs des Incident Prozesses
- 09/2007 - 10/2007 Musterfirma  
Sektor: Transport / Logistik / Touristik / Verkehr  
Funktion: ICT-Spezialist
- Analyse der Ausstattung Technik- / Serverräume unter Berücksichtigung der Anforderungen des Infrastructure Managements.
  - Bewertung der 14 Technik- / Serverräume inkl. Optimierungsempfehlungen und Kostenanalyse
- 05/2007 - 08/2007 Musterfirma  
Sektor: Telekommunikationsprovider  
Funktion: IT-Berater Applikation
- Unterstützung bei der Entwicklung und Einführung eines Dispositions-Tools für alle ARCOR-Regionen, unter Berücksichtigung der Anforderungen des Application- und Infrastructure Managements (nach ITIL)
  - Analyse und Modellierung des IST-Prozess-Ablaufes inkl. Schnittstellenanalyse der praktizierten Dispositionsmethodiken
  - Machbarkeits- / Akzeptanzstudie u. Erstellung eines Lastenheftes
- 01/2004 – 12/2006 Musterfirma  
Gründung meines Unternehmens mit den Schwerpunkten: ITIL-Solutions, IT Service-Management nach ITIL, Prozessmanagement und Projektleitung
- 04/2001 - 12/2003 Musterfirma  
Sektor: RZ-Betrieb / Telekommunikationsprovider  
Funktion: Leiter des Referats „Service Planning & Delivery, Sales Support“ mit den unterstellten Gruppen/Teams: Change-/ Release- / Incident und Problem-Management, UHD, Call-Center (zweisprachig), RZ-Betrieb mit Operating und Monitoring im 7X24 STD Schichtbetrieb. Insgesamt ca. 80 interne und externe Mitarbeiter

- Verantwortlich für den Betrieb des Rechenzentrums mit internationaler Ausprägung und für das Application- und Infrastructure Management
- Tätig u.a. in der Funktion des Service- / Machbarkeits- und Eskalationsmanagers (Service Management nach ITIL)
- Verantwortlich für die Übergabe der IT-Services (Hard-, Software usw.) an den Tagesbetrieb
- Optimierung der Tätigkeiten / Prozesse in den Bereichen First- / Second - Level-Support und des Monitorings
- Einhaltung der zugesagten Service Leistungen: SLAs (Service-Level-Agreements), OLAs (Operational Level Agreements) und UCs (Underpinning Contracts).

06/1990 - 03/2001

Musterfirma

Sektor: Telekommunikationsprovider

Funktion: Leiter der Abteilung Informationssysteme

- Aufbau der IT-Abteilung
- IT-Team
- ICT und deren Infrastruktur
- Hands-On-Management während der Start-Up-Phase
- Verantwortlich für den IT-Betrieb
- Budget-Planung und Controlling
- Sicherstellung der IT-gestützten Geschäftsprozesse, wie z.B. Kundenaktivierung im Rahmen des IT Service Continuity Managements und Risiko-Managements

07/1981 - 05/1990

Musterfirma

Sektor: Anlagenbau

Funktion: Programmentwickler (Softwareengineer), Systemmanager und Gruppenleiter im RZ

- Programmierung eines Material-, Informations- und Steuerungssystems (MIS-TER) inkl. Stücklistenprozessor
- Aufbau und Systemmanagement der IT-Architektur der MAI- /DEC (Digital Equipment Corporation) – Systeme

03/1980 - 06/1981

Musterfirma

Sektor: Programmentwicklung

Funktion: Programmentwickler

- Öffentliche Verwaltung und Stadtwerke
- Anlagenbau

10/1978 - 02/1980

Musterfirma

Sektor: IT-Entwicklung

Funktion: Programmentwickler für mittelständische Betriebe

- Auftragsabwicklung, Fakturierung und Materialwirtschaft
- Finanzbuchhaltung

## Studium

10/1974 - 10/1978

Fachhochschule Musterstadt

Studiengang: Allgemeine Informatik

## Schulausbildung

1972 - 1973

Fachoberschule für Wirtschaft in Musterstadt

Abschluss: Fachhochschulreife



# IPSER

**Wir bewerben Sie!**



**IPSER öffnet Ihnen die Tür zum ‚verdeckten Stellenmarkt‘.**

**Nie davon gehört?**

60 % aller Arbeitsplätze werden ohne Ausschreibung vergeben. Das ist der ‚verdeckte Stellenmarkt‘.

**Wir zeigen Ihnen, welche Möglichkeiten Sie durch eine Zusammenarbeit mit IPSER haben, um einen neuen Job zu finden.**

**Klicken Sie hier!**

**Sichern Sie sich Ihren Erfolg**

