



Jan Konnerth

Senior Berater - IT Service Management

Thürmchenswall 39
50668 Köln

+49 179 4927836
Jako@JanKonnerth.de
www.jankonnerth.de

Über mich:

Mit dem Beginn meiner beruflichen Entwicklung dreht sich alles um Dienstleistungen am Kunde. Damals wie heute ist für mich eine effiziente und zielgerichtete Erfüllung der Kundenbedürfnisse das oberste Gebot.

Mein Schwerpunkt liegt - sicherlich stark durch meine Ausbildung und den Aufgaben als Bankkaufmann geprägt - auch heute noch bei Unternehmen aus dem Finanzsektor.

Meine Aufgaben als Service Level Manager, Administrator und Help-Desk Agent folgten der langjährige Erfahrungen im Filialgeschäft der Landesgirokasse (später Landesbank Baden-Württemberg). Neben den technischen Erfahrungen habe ich in IT-Projekten weitreichende Erfahrungen in den ITIL-Disziplinen und den IT Betriebsprozessen gemacht.

Im Jahr 2005 habe ich mich dann einem Beratungshaus angeschlossen und in Projektteams unterschiedlicher Art gearbeitet. In diesen sammelte ich neben dem Bankbereich auch Erfahrungen in der Automobil- und Immobilien-Branche, was mein Leistungsspektrum nochmals erweitert hat.

Meinen Aufgaben im Beruf stelle ich gerne einen Ausgleich gegenüber. So jogge ich in meiner Freizeit, spiele Squash und lese gerne. Ich besuche regelmäßig einen Englischkurs am Wallstreetinstitute um mich sprachlich fit zu halten. Meinen Urlaub verbringe ich gerne am Wasser um zu surfen oder zu kiten oder in ruhigen Feriengebieten um mich zu erholen.



Berufserfahrung :

Senior Berater und Leistungsmanager

bei arxes NCC AG in Köln

(Seit März 2005)

Neben meiner Beratungstätigkeit bei Kunden bin ich innerhalb arxes für die Weiterentwicklung von Themen rund um das Service Management und Service Level Management verantwortlich.

Die Ausarbeitung von Lösungen für Kunden und das erforderliche Coaching bei der Umsetzung derselben gehört, wie auch die Definition von Services, die Ausarbeitung von SLAs, die Messung der SLA-Erfüllung und das Kundenreporting bzw. interne Reporting über die Leistungsfähigkeit des Rechenzentrums zu meinen Hauptaufgaben

Über den Bereich Service Management und Service Level Management hinaus berate ich die Einführung von ITIL Prozessen in die IT Organisationen. Hier steht das Design inklusive der Anpassung an die organisatorischen Besonderheiten, die Schulung und Implementierung der Prozesse und Integration der Tools für die einzelnen Disziplinen im Vordergrund.

Angeschlossen daran liegen weitere Schwerpunkte in der Beratung bei den IT Betriebsprozessen und der Standardisierung von Services und IT-Leistungen.

**Thürmchenswall 39
50668 Köln**

+49 179 4927836
Jako@JanKonnerth.de
www.jankonnerth.de



Projekterfahrung bei arxes NCC

Zu meinen Kunden bei arxes zählt eine *Immobilienverwaltungsgesellschaft in Bonn*, die arxes mit dem Outsourcing der des gesamten IT Betriebes betraute. Meine Aufgabe war die Überwachung der Umsetzung vereinbarter Service Levels und die Abstimmung mit dem Dienstleister während der Betriebsübergabe.

In einem 9-Monatigen Projekt bei der *Investment-Tochter der größten deutschen Bank mit Sitz in Frankfurt* stand zur Aufgabe ein Contract Management zur Verwaltung der geschlossenen Verträge zu etablieren. Aus der Anforderung heraus ergab sich der Auftrag vorhandene SLAs und Verträge zu überprüfen und diese den KWG Vorgaben entsprechend anzupassen. Gleichzeitig wurde ich bei der Erstellung von SLAs für Niederlassungen in der Schweiz, in Italien und Luxemburg herangezogen und habe diese erfolgreich abgeschlossen.

Als weiteren Kunden konnte ich einen *deutsch-amerikanischen Automobilhersteller* gewinnen. Im ersten Projekt über 3 Monate entwickelte ich ein SLA für die konzerneigene Bank und setzte dieses unter Berücksichtigung der KGW Vorgaben und Kundenwünsche inklusive einem Kundenreporting erfolgreich um. Aus diesem Projekt heraus übernahm ich den Auftrag, im Rahmen eines neuen Projektes über 13 Monate die Service Support Prozesse nach ITIL unter Berücksichtigung des durchgeführten Offshorings nach Indien in die Organisation zu bringen. Nach dem Abschluss der Designphase wurden die Prozesse inklusive einer Tooleinführung für beide definierten Lokationen erfolgreich durchgeführt.

Die Aufgabe innerhalb von 20 Tagen eine Standortbestimmung unter den Gesichtspunkten einer ISO 20000 Zertifizierung durchzuführen erteilte eine *IT Tochter einer Investmentbank im genossenschaftlichen Verband mit Sitz in Frankfurt*. Die Aufgabe wurde erfolgreich abgeschlossen und in der Folge daraus ein Auftrag zur Vorbereitung der ISO 20000 Zertifizierung innerhalb von 7 Monaten erteilt, der das Design und die Implementierung relevanter Prozesse aus den ITIL-Disziplinen vorsah. Im Projekt hatte ich neben einer Teilprojektleitung die Aufgabe zur Sicherstellung der erforderlichen Qualität.

Als weiteren Kunden konnten arxes einen *in Köln ansässigen öffentlich-rechtlichen Fernsehsender* gewinnen, bei dem ich ein Konzept zur Einführung von SLA Management erstellt habe. Aus dem Projekt heraus ergab sich der Bedarf einer organisationsübergreifenden Strategie für den Betrieb und die Steuerung der IT anhand der Kundenbedürfnisse, die ich ausarbeite.

Thürmchenswall 39
50668 Köln

+49 179 4927836
Jako@JanKonnerth.de
www.jankonnerth.de



Thürmchenswall 39
50668 Köln

+49 179 4927836
Jako@JanKonnerth.de
www.jankonnerth.de

Mitarbeiter der Landesbank Baden-Württemberg

(August 1994 bis März 2005)

Abteilung Operations Management - Team Service Level Management

(Mai 2003 bis März 2005)

Die Aufgabe unseres Dreiköpfigen Teams bestand darin, für die IT der LBBW Leitungsscheine zu erstellen, diese zu bündeln und kundenspezifische SLAs zu erstellen. Unser Kunden waren sowohl externe Leistungsempfänger im Sparkassenverbund als auch die einzelnen Fachbereiche der Bank. Die heterogene Infrastruktur der Bank erforderte Vielseitigkeit bei der Definition der Leistungsscheine und SLAs. Im Team haben wir SLAs für die diversen Geschäftsfelder der Bank und für spezielle IT Services erstellt. Die Erstellung von Reports mit Messungen aus Kundensicht sichergestellt und ein System zu Qualitätssicherung und Verbesserung der Leistungsfähigkeit etabliert.

Service Desk - Benutzerservice

(Februar 2000 bis Mai 2003)

Als Mitarbeiter im Service Desk stand die Wiederherstellung der beeinträchtigten IT Services für Mitarbeiter im Vordergrund. Neben dem täglichen telefonischen Troubleshooting habe ich parallel oder ganzzeitig in Projekten gearbeitet.

Kundenberater - Landesgirokasse Stuttgart, Filiale Marienplatz

(Mai 1997 bis Februar 2000)

Als Kundenberater hatte ich zur Aufgabe, einen eigenen Kundenstamm in Bankgeschäften zu betreuen. Kredite und Anlageanfragen zu beantworten und mit Kunden Finanzpläne auszuarbeiten.



Projekterfahrung bei der Landesbank Baden-Württemberg

Projekt Neue Bankplattform

(Juli 2004 bis Januar 2005)

Das Projekt hat zum Ziel die bestehende Windows NT 4.0 Plattform durch eine Windows XP Plattform zu ersetzen und Terminalservertechnologien einzusetzen.

Meine Aufgabe als Service Level Manager im Projekt war die Aufnahme und Dokumentation der Kundenanforderungen für die neue Plattform auf Basis Windows XP.

Projekt FIT2005

(Juli 2004 bis Januar 2005)

FIT2005 steht für Führungskräfte IT 2005 und zielt auf einen Strukturwandel in der IT.

Meine Aufgabe als Mitarbeiter im Projekt war die Entwicklung und Dokumentation eines Kundenmanagementprozesses für die IT der Bank inklusive der Definition von Aufgaben und Rollen sowie die Beschreibung der Schnittstelle zum Kunden.

Projekt PROSA - Problem Management

(Oktober 2004 bis Januar 2005)

PROSA steht für die Prozessorientierte Service Ausrichtung des Rechenzentrums und ist in mehrere Teilprojekte (die ITIL-Disziplinen) aufgeteilt.

Meine Aufgabe als Coach war die Ausbildung der Mitarbeiter in ITIL, hier mit Schwerpunkt in der Disziplin Problem Management, die Unterstützung des Projektteams beim Design und der Implementierung des Prozesses und die Definition von Inhalten wie Rollen und Schnittstellen des Prozesses. Ebenfalls habe ich bei der Tool-Auswahl und der Umsetzung des Prozesses unterstützt.

Projekt OE-Nummern Umstellung

(Januar 2004 bis Mai 2004)

Das Projekt hat zum Ziel die durch die Fusion mehrfach vorhandenen Abteilungen zusammenzuführen, Berechtigungen und IT-Equipment zu konsolidieren und damit die Eingliederung abzuschließen.

Meine Aufgabe als Mitarbeiter war die Teilprojektleitung für die Umsetzung des Projektes im Handelsbereich der LBBW.

**Thürmchenswall 39
50668 Köln**

+49 179 4927836
Jako@JanKonnerth.de
www.jankonnerth.de



Thürmchenswall 39
50668 Köln

+49 179 4927836
Jako@JanKonnerth.de
www.jankonnerth.de

**Projekt PROSA - Problem Management
(März 2003 bis Mai 2003)**

PROSA steht für die Prozessorientierte Service Ausrichtung des Rechenzentrums und ist in mehrere Teilprojekte (die ITIL-Disziplinen) aufgeteilt.

Meine Aufgabe als Coach und Mitarbeiter im Projekt war die Umsetzung der ITIL-Disziplin Service Level Management.

**Projekt PROSA - Central und Local Processes
(September 2002 bis März 2003)**

PROSA steht für die Prozessorientierte Service Ausrichtung des Rechenzentrums und ist in mehrere Teilprojekte (die ITIL-Disziplinen) aufgeteilt.

Meine Aufgabe in der Definition der Betriebsprozesse in der LBBW war die Sicherstellung der Schnittstelle zum Incident Management Prozess und die Definition der Rollen innerhalb der Prozesse für den Windows als auch im Unix und Hostbetrieb.

**Projekt PROSA - Incident Management
(Januar 2002 bis Dezember 2002)**

PROSA steht für die Prozessorientierte Service Ausrichtung des Rechenzentrums und ist in mehrere Teilprojekte (die ITIL-Disziplinen) aufgeteilt.

Meine Aufgabe als Projektleiter war die Definition, das Design und die Implementierung des ITIL Prozesses Incident Management in die IT Organisation. Schwerpunkt war die Umgestaltung und Anpassung des IT Betriebes im Service Desk der Bank wie auch allen nachgelagerten Supporteinheiten für den Betrieb.

**Projekt Eurohotline
(Dezember 2000 bis Januar 2001)**

EuroHotline wurde als parallele Hotline zur normalen Hotline eingerichtet um Fragen zur Euroumstellung zu beantworten.

Meine Aufgabe als Projektleiter war Erstellung des Einsatzplanes parallel zur bestehenden Schicht inklusive einer Nachtbereitschaft. Gleichzeitig waren Marketing und die flächendeckende Information der Kunden ein wichtiger Aspekt des Projektes.

**Projekt Diamond
(April 2000 bis Dezember 2001)**

Das Projekt Diamond umfasst die Konsolidierung der drei unterschiedlichen IT Plattformen der Fusionsbanken Landesgirokasse, Südwest LB und der L-Bank sowie die Bereitstellung einer neuen einheitlichen Plattform auf Windows NT 4.0

Meine Aufgabe als Mitarbeiter und anschließender Teilprojektleiter war die Zusammenstellung der Betriebsprozesse der IT zum Betrieb der neuen Plattform und die Ausbildung der Mitarbeiter im Service Desk mit der neuen Plattform.



Ausbildung & Schulbildung

ITIL Foundation und Service Manager

Interne Weiterbildung zum Kreditberater und Baufinanzierung

Grundwehrdienst bei 4.GebArtBtl.255 in Füssen

Ausbildung zum Bankkaufmann bei der Landesgirokasse

Realschule Ditzingen (Glemsaue)

Zertifikate

- Führungskräftetraining (2006)
- ARIS - Prozessmodellierung (2003)
- Kommunikationstraining (2006)
- Projektmanagement (2002)
- ITIL Service Manager (2004)
- Social English Course (2001)
- ITIL Foundation (2003)
- IBM Großrechner -Netzwerkoperator Basisausbildung (2001)

Kenntnisse

PC-Kenntnisse:

Weitreichende Kenntnisse im MS Office Paket (Excel, Word, Powerpoint und Access) OpenOffice, SuSE, Ubuntu und Debian Linux sowie Apple MACs sind mir als Anwender vertraut. Zu meinen täglichen Arbeitsmitteln gehören MS Visio, ARIS und MC Project deren Anwendung mir ebenfalls vertraut ist.

Branchenkenntnisse:

Ich besitze weitreichende Kenntnisse im Banksektor (sowohl im Backoffice als auch im Endkundengeschäft) und Versicherungsumfeld. IT Prozesse auf Basis von ITIL (Service Support als auch die Service Delivery Prozesse) oder aber Betriebsprozesse der IT (Administration, Softwareverteilung, Kapazitätsplanung etc.) zählen zu meinen Kenntnissen.

Softskills:

Neben meiner Flexibilität und der raschen Auffassungsgabe schätzt man mich als verlässlichen Mitarbeiter im Team. Ich bin stark kundenorientiert, belastbar, auf der anderen Seite verfüge ich über Durchsetzungsvermögen und vertrete Meinungen und Entscheidungen kompetent. Ich beherrsche vielseitige Präsentationstechniken auch vor Publikum, bin geduldig und ausdauernd.

Sprachkenntnisse:

Englisch - Wallstreet Institute - Stufe 7 -

Thürmchenswall 39
50668 Köln

+49 179 4927836
Jako@JanKonnerth.de
www.jankonnerth.de