

**Mitarbeiterprofil :**

Vorname, Name	Jürgen P. Herrmann
Tätigkeit	IT Service Management Consultant Trainer Projektleiter IT Sachverständiger (DESAG)
Alter	> 40
Ausbildung, Studium	Informatik Betriebswirt
Beruf/Titel/derzeitige Funktion	ITSM Consultant / Projektleiter
Beruflicher Werdegang	Principal Consultant IT Servicecenter GmbH & Co. KG Geschäftsführer PeGraSys GmbH & Co. KG
Kenntnisse	ITIL V3, ISO 20000, COBIT, ISO 38500 MasterClass
Zertifizierungen	ITIL V3 Expert ITIL V3 und ISO 20000 Trainer ISO 20000 Manager und Auditor PRINCE2 Foundation COBIT Practitioner CMMI Ausbildung EDV Sachverständiger

<b>Aktuelles Projekt</b>	<b>Service Manager</b>
Kunde	Siemens Healthcare
Zeitraum	07/2013 – 02/2015
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebotserstellung</li> <li>• Vertragsverhandlungen</li> <li>• SLA Vereinbarung</li> <li>• Abstimmung mit allen beteiligten Stakeholdern</li> <li>• Berater für Prozess / Service Management Implementierung</li> </ul>
<b>Projekt</b>	<b>Interim Manager - "Optimierung Service Desk"</b>
Kunde	Cortal Consors
Zeitraum	10/2013 – 03/2014
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozessoptimierungen</li> <li>• Rollenkonzept überarbeiten</li> <li>• Aufbau Reporting auf Mgmt Niveau</li> <li>• Kostenstellenverantwortung</li> <li>• Projektarbeit im Client Services Umfeld</li> <li>• Mitarbeiterführung</li> <li>• Mitarbeiter Aus-/Weiterbildung</li> <li>• Steuerung von externen Dienstleistern</li> <li>• Koordination der Betreuung von Marketingaktivitäten (Messen, etc.)</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>Win7@Energy E2E Processes</b>
Kunde	SIEMENS Energy
Zeitraum	10/2012 – 03/2013
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definieren der benötigten Enduser Prozesse</li> <li>• Definieren der Vorgehensweisen / Abläufe IT intern, die Einfluß auf den Enduser haben.</li> <li>• Abstimmen mit allen Beteiligten (Anwendervertreter, Betrieb, Dienstleister, Projektmitarbeiter, Management)</li> <li>• Kommunikation und Go live der Prozesse</li> </ul>
<b>Projekt</b>	<b>Operational Manager Erlangen</b>
Kunde	AtoS für SIEMENS Energy
Zeitraum	2000 – 09/2012
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherstellen höchster Qualität</li> <li>• Führung von 50 Mitarbeitern im Service Desk</li> <li>• Post Merger Integration</li> <li>• Koordinieren aller mitarbeitenden 2nd, 3rd Level Abteilungen im In- und Ausland (inkl. USA, Philippinen)</li> <li>• Halten/ Verbessern der Akzeptanz und Zufriedenheit der Anwender</li> <li>• Direkte Kundenschnittstelle zu SIEMENS Projektleitern</li> <li>• Durchführung von Kundenpräsentationen</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>Projektleiter</b>
Kunde	SIEMENS Power Generation
Zeitraum	2001 – 2005
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enabling der Internationalen Zusammenarbeit (USA)</li> <li>• Post Merger Integration</li> <li>• globale Prozess- und Toolharmonisierung</li> </ul>
Projektdauer	5 Jahre
<b>Projekt</b>	<b>Projektleiter</b>
Kunde	SIEMENS Power Generation
Zeitraum	2006
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau, und Betrieb des Service Desk für die dänische Dependance der SIEMENS Power Generation</li> </ul>
Projektdauer	6 Wochen
<b>Projekt</b>	<b>Projektleiter</b>
Kunde	SIEMENS Power Generation
Zeitraum	2008
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übernahme des Service Desk Betriebs des bis dato fremdbedienten SIEMENS Power Generation Standorts Mülheim</li> </ul>
Projektdauer	4 Wochen

<b>Projekt</b>	<b>IT Service Desk Manager und Eskalationsmanager</b>
Kunde	SIEMENS ENERGY / SIEMENS Information Services
Zeitraum	2004 - 2011
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT Service Desk Management und Eskalationsmanagement</li> </ul>
<b>Projekt</b>	<b>Projektleiter</b>
Kunde	SIEMENS ENERGY
Zeitraum	2009
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Übernahme der Beiden bereits existierenden Service Desks der bis dato selbstständigen Siemens Bereiche „Power Generation“ und „Power Transmission and Distribution“ und Weiterführung als 2 separate Energy Service Desks</li> </ul>
<b>Projekt</b>	<b>Projektleiter</b>
Kunde	TeamBank
Zeitraum	Oktober 2010 – 2011
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aussteuerung des 2nd Level support Win7, Office 2010, Virens Scanner und Remote LAN Access Software</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>Projektleiter</b>
Kunde	SIEMENS Healthcare
Zeitraum	Februar 2011 - 2012
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aussteuerung des 2nd Level support Win7, Office 2010, Virens Scanner und Remote LAN Access Software</li> <li>• Prozessdefinition, Unterstützung des Setup der Supportstruktur innerhalb der SIS</li> </ul>
<b>Projekt</b>	<b>ITIL Trainer</b>
Kunde	diverse
Zeitraum	März 2011 – heute
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL Trainings</li> </ul>
<b>Projekt</b>	<b>Netzwerk Administration und Projektleitung</b>
Kunde	Diverse
Zeitraum	1996-2001
Volumen, Größe (€, Tage)	
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfiguration und Installation von NT4 und Win2000 Netzwerken</li> <li>• Durchführung diverser, teils weltweiter, Projekte bei SIEMENS AT (heute Continental, IBM EMEA Support Center)</li> <li>• Durchführung diverser Schulungen (MS SMS Server, etc.)</li> </ul>

<b>Projekt</b>	<b>Netzwerkadministrator</b>
Kunde	Playmobil
Zeitraum	1994 – 1996
Inhalt (Beschreibung des Projektes)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betreuung des gesamten Netzwerkes der Playmobil Hauptverwaltung und Produktionslokationen</li><li>• Neukonzeption des gesamten Netzwerkes inkl. aller Netzwerkkomponenten</li><li>• Schulung der Anwender</li></ul>