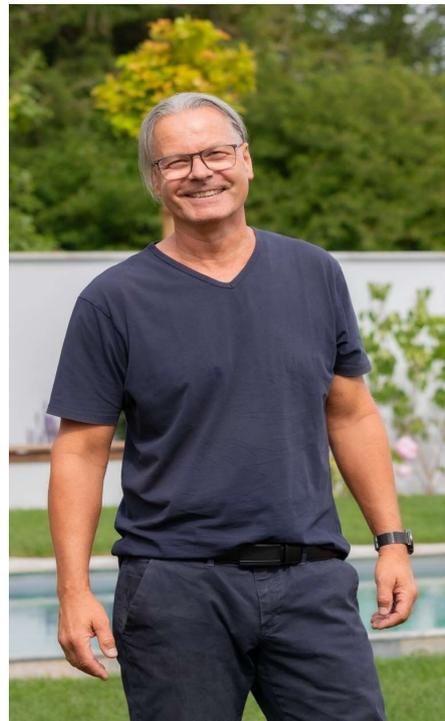


REFERENZEN

Dipl.-Ing. (FH) Christian Schultz

(Dezember 2024)



<p>·T·Systems· BARMER</p>	<p>Katalog Management 10.2023 - 12.2024 [1,25 Jahre]</p>	<p>Projekt-Management im Bereich IT OSS/BSS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Teilprojektleitung Katalog Management. ■ Scope-Definition zur Bereitstellung von 90 Katalog-Produkte. ■ Scope-Definition von 90 notwendigen Katalog-Produkte im Rahmen eines Vertrags-Carve-outs. ■ Definition und Abstimmung von Frontend-Mockup, Hilfetexten, Variablen, Workflow. ■ Definition von Test-Szenarien und Test-Cases, Organisation, Durchführung und Dokumentation von Kunden-Abnahmetests einschließlich Nachbesserungs- und Defekt-Management. ■ Projektmanagement mit wöchentlichem Management-Report.
<p>·T·Systems·</p>	<p>Katalog Management 10.2022 - heute [1 Jahr]</p>	<p>Operatives Management im Bereich IT OSS/BSS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Operative Führung und Koordination von 6 Katalog Managern. ■ Abstimmung, Koordination und Dokumentation aller geplanten zu realisierenden Katalog-Elemente. ■ Wöchentliches Status-Reporting mit den Katalog Mangern bzgl. Umsetzungsstatus, Verzögerungen und Eskalationen. ■ Monatliches Status-Reporting an das Management, Aufzeigen des Steuerungs-Bedarfes sowie der notwendigen Anpassungen.
<p>·T·Systems·</p>	<p>ITSM-Tool-Migration 10.2021 - 09.2022 [1 Jahr]</p>	<p>Projekt-Management im Bereich IT OSS/BSS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Migration des weltweit eingesetzten ITSM Tools "HP Service Manager 9" nach "ServiceNow" im Wirkbetrieb. ■ Account-Interviews zur Ermittlung von vertraglichen Details und notwendigen Individualanpassungen. ■ Sicherstellung des Scopes zur Migration in technologischen Migrationswellen sowie Identifikation der Ansprechpartner. ■ Abstimmung, Koordination, Durchführung und Dokumentation aller Incident Schnittstellen E2E-Tests mit 60 Endkunden. ■ Koordination der Defect-Dokumentation und Retesting nach der Behebung. ■ Tägliches Status-Reporting an das Management, Aufzeigen des Steuerungs-Bedarfes sowie der notwendigen Anpassungen.
<p>·T·Systems·</p> 	<p>IT-Tool-Einführung 04.2017 - 09.2021 [4,5 Jahre]</p>	<p>Projekt-Management im Bereich IT OSS/BSS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Projekt-Leitung zur Einführung / Kopplung von Operational & Business Support Systemen des Providers und des Kunden. ■ Steuerung der Projektplanung (Organisation, Budget, Termine, Meilensteine, Arbeitspakete, Prozesse, Qualität, Risikomanagement, Kennzahlen) und der operativen Umsetzung von mehreren Substreams im Umfeld von OSS und BSS. ■ Verhandlung eines internen Projektauftrages aus dem Kundenvertrag heraus (Vorgaben für Inhalte, Termine, Kosten und Qualität) mit dem Projekteigner und Projektauftraggeber. ■ Entscheidungen zur Sicherstellung der Projektergebnisse (qualitäts-, zeitgerecht im geplanten Budgetrahmen) und eines qualifizierten Reportings & Monitorings (Projekt-Controlling). ■ Sicherstellung der Projektergebnisse und Übergabe an den operativen Wirkbetrieb. ■ Umsetzen von Best-Practice-Ansätzen zur Verbesserung der Projektmanagement-Performance. ■ Beraten des Managements in strategischen Fragen der IT und der Weiterentwicklung des Geschäftsfelds.

	<p>Energie-Wirtschaft 05.2015 - 03.2017 [2 Jahre]</p>	<p>Projekt Management im Bereich Software-Engineering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gesamtprojekt-Leitung einer Industry-Energie-Management-Lösung zur intelligenten Transparenz, Analyse und Optimierung der Energiedaten sowie einer digitalen Lade-Management-Plattform für Elektromobilität. ■ Budgetierung und Reporting ■ Teamführung für folgende Themen: <ul style="list-style-type: none"> - Anforderungs-Management - Software-technische Umsetzung - Test-Management - Dokumentation
	<p>Energie-Wirtschaft 04.2013 – 12.2015 [2,75 Jahre]</p>	<p>Projekt Management im Bereich Software-Engineering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gesamtprojekt-Leitung und Product Owner einer Home-Energie-Management-Lösung zur intelligenten Optimierung der Strom-Selbstversorgung. ■ Teamführung ■ Koordination von Herstellern und externen Partnerfirmen ■ Budgetierung und Reporting ■ Lösungs-Konzeption für folgende Applikationen: <ul style="list-style-type: none"> - Portal - Konfigurations-Einstellungen - Strom - Photovoltaik - Batterie - Wärmepumpe/Klima - Elektromobilität - Installateure ■ Anforderungs-Management und fachliche Ausarbeitung der notwendigen Lastenhefte ■ Realisierungs- und Test-Management ■ Dokumentation ■ Responsive Applikationen auf unterschiedlichen Endgeräten (PC, Tablet, Smartphone) ■ Portal mit Dashboard und Einstellungen / Geräteverwaltung
	<p>Energie-Wirtschaft 12.2011 – 02.2013 [1,25 Jahre]</p>	<p>Projekt Management im Bereich Software-Engineering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gesamtprojekt-Leitung im Bereich der Portal- und Applikations-Erstellung einer Energie-Effizienz-Lösung für Deutschlands Multimedia-Dienstleister Nummer 1 und ein großes deutsches Telekommunikations- und IT-Systemhaus zur technischen Anbindung von unterschiedlichen Energie-Erzeugungsanlagen, -Verbrauchern und -Zählern einzelner Liegenschaften sowie einer Visualisierung der erfassten Daten in einem Portal und mobilen Applikationen. ■ Teamführung von neun Mitarbeitern ■ Koordination von Herstellern und vier externen Partnerfirmen ■ Akquise, Einweisung und Betreuung von sechs Test-Haushalten ■ Budgetierung und Reporting ■ Erstellung und Abstimmung eines Grobkonzeptes ■ Anforderungs-Management und fachliche Ausarbeitung der notwendigen Lastenhefte für Stromverbrauch, Photovoltaik, Blockheizkraftwerke, Wärmepumpen sowie Lastenmanagement ■ Realisierungs- und Test-Management ■ Dokumentation

	<p>Krisen Management 08.2011– 11.2011 [4 Monate]</p>	<p>IT-Tool-Einführung</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mediation, Bewertung und Nachsteuerung der Einführung von „Microsoft SharePoint 2010“ bei Dürr AG (weltweit agierende Aktiengesellschaft mit 6.000 Mitarbeitern in 21 Ländern) ■ Maßnahmenplan und Pflichtenheft-Erstellung ■ Umsetzungs-Steuerung der Maßnahmen ■ Transparenz durch Wochen-Status ■ Moderation des Lenkungsausschusses auf Vorstands- & Vice President Ebene ■ Dokumentation
	<p>Service Engineering 08.2010 – 01.2011 [6 Monate]</p>	<p>Presales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Support bei der Beantwortung einer öffentlichen Ausschreibung mit Kunden-Verhandlungen und -Präsentationen für eine bundesweite Ablösung des Sprachverbundes durch Voice-over-IP für 45.000 Benutzer an vier Standorten: ■ Ausarbeitung eines Service-Offerings ■ Konzeption einer Service-Management-Plattform
	<p>Consulting 07.2010 – 04.2011 [10 Monate]</p>	<p>Reporting und Portfolio Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Teilprojekt-Leitung „Reporting Projekt-Qualität“: - Excel-Programmierung mit VBA ■ Teilprojekt-Leitung „Portfolio-Management“: - Strukturierte Erstellung einer detaillierten Portfolio Item Beschreibung
	<p>Service Engineering 07.2009 – 06.2010 [1 Jahr]</p>	<p>Presales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Support bei der Beantwortung einer öffentlichen Ausschreibung mit Kunden-Verhandlungen und -Präsentationen ■ Bundesweite Ablösung des Sprachverbundes durch Voice-over-IP für 150.000 Benutzer ■ Ausarbeitung eines Service-Offerings ■ Konzeption und Beschreibung einer Service-Management-Plattform ■ Erarbeitung eines komplexen Schulungs- und Test- sowie Abnahme-Konzeptes
	<p>Outsourcing Support 03.2009 – 05.2009 [3 Monate]</p>	<p>Service Engineering / Offering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Due Diligence Support für ein weltweites Outsourcing zur weltweiten Übernahme der Bereiche WAN, LAN und Internet: ■ Vor-Ort-Einsatz in London / Großbritannien ■ Service-Verträge sichten und bewerten ■ Konzeption eines optimierten Service-Offerings
	<p>Outsourcing Support 12.2008 – 01.2009 [2 Monate]</p>	<p>Service Engineering / Offering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Due Diligence Support für ein nationales Outsourcing ■ Vor Ort-Einsatz in Zürich / Schweiz ■ Übernahme von 275 Business-Kunden ■ Bereiche WAN, Internet und Voice ■ Service-Verträge sichten und bewerten ■ Interviews mit den betroffenen Service-Organisationen ■ Ausarbeitung eines optimierten Service-Offerings

	<p>Projekt Management 04.2008 – 02.2009 [11 Monate]</p>	<p>VoIP-Migrations- Planung Rollout-Management Prozess-Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erarbeitung eines Voice-Migrations-Konzeptes von PSTN zu Voice-over-IP ■ Ausarbeitung eines Pilot-Konzeptes „VoIP“ am VW-Standort Wolfsburg ■ Teilprojekt-Leitung des VW-TK-Anlagen-Trunkings über IP: ■ Planung der Trunking-Implementierung ■ Koordination der Trunking-Implementierung ■ Dokumentation der Trunking-Implementierung ■ Erstellung eines Configuration-Management-Konzeptes ■ Erstellung und Dokumentation des Trunking-Prozesses ■ Definition und Dokumentation der Service Level Commitments sowie des Reportings ■ Erstellung eines Betriebs-Konzeptes ■ Durchführung der Übergabe in den Regelbetrieb
	<p>Service Engineering 03.2008 [1 Monat]</p>	<p>Presales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Konzeption eines optimierten Service-Offerings ■ Die Ausarbeitung erfolgte ausschließlich in Englisch ■ Ausarbeitung eines Service-Konzeptes mit Beschreibung aller ITIL-Prozesse für ein internationales Kommunikations-Netz ■ Datenübertragung zwischen 80 Core-Standorten sowie 250 Retail-Shops in 7 europäischen Ländern ■ Ausarbeitung eines Service Level Agreements mit klarer Definition der Kundenlösungs-spezifischen Service Level Commitments, Messverfahren und –punkte sowie Festlegung von Kompensationsregeln ■ Ausarbeitung eines Reporting-Konzeptes mit Netz-Monitoring, Alarm-Integration und Performance-Reports
	<p>Outsourcing Support 09.2007 – 11.2007 [3 Monate]</p>	<p>Service Engineering / Offering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Due Diligence-Support für ein weltweites Outsourcing: ■ Vor Ort-Einsatz in Den Haag / Holland ■ Bereiche WAN, LAN, Fixed und Mobile Telephony, Satellite Services, Audio & Video Conferencing Services ■ Service-Verträge sichten und bewerten ■ Ausarbeitung eines optimierten Service-Offerings ■ Übernahme von weltweit 300 Mitarbeitern ■ Auf-/Ausbau von drei Betriebszentren in Europa, USA und Asien
	<p>Krisen Management 07.2007 – 08.2007 [2 Monate]</p>	<p>Service Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Stabilisierung und Qualitätserhöhung der Serviceleistung ■ Maßnahmenplan ■ Umsetzung der Maßnahmen ■ Reporting des Incident- und Change-Fälle ■ Netz-Dokumentation
	<p>Prozess Management 02.2007 – 06.2007 [5 Monate]</p>	<p>Optimierung des Beschwerde- und Eskalations-Prozesses</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Teilprojekt-Leitung "Optimierung des Beschwerde- und Eskalations-Prozesses" ■ Analyse Alt-Prozess ■ Konzeption von Prozess-Optimierungen ■ Prozess-Modellierung und –Dokumentation nach „Business Process Modelling Notation“ (BPMN) ■ Pflichtenheft-Erstellung für Anpassungen an das Beschwerde-Management-Tool ■ Bundesweite Schulung aller beteiligten Organisationseinheiten ■ Erstellung eines umfangreichen Dashboards für Key Performance Indicators (KPI) einschließlich Drilldown-Reports, Trendanzeigen und Ampel-Bewertungen über die unterschiedlichen Unternehmens-Bereiche, Prozesse und Delivery-Enheiten ■ Begleitung der Prozess-Einführung

	<p>Consulting 09.2006 – 01.2007 [5 Monate]</p>	<p>Service Engineering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Erstellung eines Konzeptes zur generischen Kopplung von Incident-, Problem- und Order-Management Systemen für interne sowie externe Service-Partner ■ Erstellung eines Business-Case für obiges Konzept
	<p>Outsourcing Support 08.2006 – 12.2006 [5 Monate]</p>	<p>Service Engineering / Offering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Due Diligence-Support für das Outsourcing eines bestehenden weltweiten WAN-Netzes mit 4 Providern ■ Service-Verträge sichten und bewerten Ausarbeitung eines optimierten Service-Offerings ■ Konzeption einer Service Management Plattform: <ul style="list-style-type: none"> - Systematisches Daten-Collecting aller relevanten Daten (CMBD) - Automatisierte Workflow-Abbildung Incident, Order, Change - Rollenbasiertes userabhängiges Online-Drill-Down-Reporting - Abbildung eines Dashboards
	<p>Prozess Management 11.2006 [1 Monat]</p>	<p>Prozess-Modellierung und Dokumentation</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prozess-Modellierung und Dokumentation eines Rollout-Prozesses nach „Business Process Modelling Notation“ (BPMN) für den Aufbau eines Funknetzes
	<p>Interims-Management 06.2004 – 07.2006 [2,25 Jahre]</p>	<p>Service & Delivery Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interims Management als aktiver Service- und Delivery-Manager für ein europaweites Reisebüro-Agentur-Netz in direkter Kunden- sowie Provider-Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> - London / Großbritannien - Paris / Frankreich - Brüssel / Belgien: ■ Aktives SLA- und OLA-Management für: <ul style="list-style-type: none"> - Europaweites Reisebüro-Agentur-Netz mit 1.100 Agenturen - in 10 Ländern - mit 15 Providern ■ Länderspezifisches Drill-Down-Reporting ■ Elektronische bidirektionale Kopplung zweier Incident-Management-Systeme ■ Prozess-Management nach BPMN (Design, Dokumentation, Überwachung) ■ Konzeption und Realisierung eines vollelektronischen Service Guide
	<p>Service Engineering / Offering 10.2004 – 11.2004 [2 Monate]</p>	<p>Presales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Konzeption eines Service-Offerings für eine bundesweite Voice-over-IP-Lösung ■ Konzeption eines Service-Offerings für ein Call Center IT-Outsourcing für weltweit 8 Call Center mit über 1.000 Agenten ■ Konzeption und Realisierung eines Service-Handbuchs für eine weltweite netzwerkbasierte Call Center Lösung zum Routing von ca. 150 Servicernummern in 40 Ländern durch Provider oder 3rd Party Carrier sowie der Terminierung von Anrufen
	<p>Linien-Management 10.2002 – 12.2004 [2,25 Jahre]</p>	<p>Direktor Produkt Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Internationale Verantwortung des operativen Produktmanagements und des strategischen Produktmarketings ■ Entwicklung von Markt- und Lösungsvisionen ■ Transformation von Marktanforderungen in eine gewinnbringende Produktstrategie ■ Modellierung und Einführung standardisierter Produktmanagement-Prozesse ■ Einführung eines strukturierten Requirement-Engineerings ■ Moderation, Koordination und Motivation der unterschiedlichen Geschäftsbereiche

	<p>Linien-Management 09.2001 – 09.2002 [13 Monate]</p>	<p>Program Manager Network & Program Manager Sales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verantwortlich für bereichsübergreifendes End-to-End-Testing der gesamten Mobilfunk-Wertschöpfungskette: ■ Recruiting und Führung einer 45-köpfigen Test-Mannschaft mit 7 Test-Teamleitern ■ Sicherstellung des erfolgreichen Markteintrittes ■ Verantwortliche Erstellung einer Vertriebssteuerungs-Software (Budget 1,9 Mio. EUR): ■ Recruiting und Führung eines Projektteams von fünf Projektleitern, 25 Teammitgliedern sowie vier Servicepartnern ■ Die erfolgreich implementierte unternehmensweite Intranet-Applikation wurde mehrsprachig realisiert (deutsch, englisch, spanisch, finnisch) ■ Im Vordergrund stand die Integration Vertriebs-spezifischer IT-Anwendungen zur Analyse, Steuerung und Optimierung von Ressourcen, Prozessen, Projekten und Information
	<p>Linien-Management 07.2000 – 08.2001 [14 Monate]</p>	<p>Bereichsleiter Network Provisioning</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nationaler Aufbau und Verantwortung des Bereiches Network Provisioning (drei zentrale Teams mit insgesamt 28 Mitarbeitern sowie regionale Teams mit insgesamt 21 Mitarbeitern) ■ Sicherstellung der Prozess-Modellierung sowie der Definition von Service-Level-Agreements mit Service-Partnern ■ Auswahl und zeitgerechte Einführung sowie erforderliche Anpassungen der Provisioning-Infrastruktur ■ Verantwortung bzgl. Wirknetz-Modifikation, Netz-Optimierungen und 3rd-Level-Support
	<p>Linien-Management 01.1996 – 06.2000 [4,5 Jahre]</p>	<p>Abteilungsleiter Service Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Regionale Verantwortung der Abteilung "Customer Service Management" der Niederlassung München ■ Führung von vier Teams mit insgesamt 58 Mitarbeitern ■ Abdeckung des gesamten After-Sales-Service/-Support inkl. proaktivem Netzbetrieb ■ Nationalen und internationalen Systemlösungen für unter anderem folgende Kunden <ul style="list-style-type: none"> - ADAC - Hypo-Vereinsbank - Allianz - Siemens - BMW - MAN ■ Ausrichtung der Abteilung vom reinen Element-Care auf die Bereiche Service- und Customer-Care, die Mitwirkung in der Angebots- und Realisierungsphase (Service-Engineering) sowie zukunftsorientierte Marktsegmente (Intranet, Applikationsbetrieb, Security)
	<p>Linien-Management 06.1990 – 12.1995 [5,5 Jahre]</p>	<p>Manager IT & Quality-Management</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verantwortung der kompletten Unternehmensvernetzung sowie der unternehmensweiten IT-Implementierung in: <ul style="list-style-type: none"> - Vertrieb - Konstruktion - Arbeitsvorbereitung - Lagerwesen - Finanzbuchhaltung ■ Sicherstellung des kontinuierlichen Ausbaus des IT-Bereiches ■ Verantwortung für die Einführung einer systematischen Qualitätsüberwachung ■ Einführung der DIN ISO 9001 bis hin zur Zertifizierung