



Peter Grätz



Senior Projektmanager oder Interim Manager „Customer Service Operations“

Ich unterstütze oder leite Kundendienst Organisationen mit dem Ziel die Kundenloyalität und Service Profite zu verbessern, Kooperationen zu festigen und Prozesse effizient zu gestalten. (Prozessanalyse, Design von Service Solutions, Implementierung von Outsourcing Lösungen, einführen von Service Level Management (SLA), Managed Services und Qualitäts- Systemen innerhalb der ITIL Spezifikationen).

- Mitglied des AFSMI International seit über 10 Jahren
- Mitglied des StrategieForum e.V.
- Mitglied des ITSMF e.V. Deutschland
- Gründungsmitglied & VP ‚Senior Expert Net‘
- Gründungsmitglied & ehem. Vice President, CRM Institut Deutschland e.V.
- ehem. Board of Directors des TSANet Europe

Personalien

Gulp- ID	23411
XING (OpenBC)	pgraetz
Beglaubigte Referenzen	http://www.gulp.de/Profil/p_graetz.html
Name	Grätz
Vorname	Peter
Verfügbarkeit ab	01.08.2009
Verfügbarkeit vor Ort in %	100
Jahrgang	1957
Strasse	De Dweel 3
Wohnort	D-46446 Emmerich am Rhein
Telefonnummer privat	+49 (0)2828 902957
Telefonnummer mobil	+49 (0)172 6764530
Fax	+49 (0)2828 902956
Email	peter@graetz-consulting.de
Website	www.graetz-consulting.de ; www.senior-expert.net
Fremdsprachen	Englisch; verhandlungssicher
Einsatzort	Bundesweit / Europaweit
Bevorzugter Einsatzort	NRW / Düsseldorf
Vertragsart	Bevorzugt freiberuflich
Tagessatz bei fix vereinbarten Tagen; ansonsten nach Vereinbarung	1-20 Tage - 1190€ 100+ Tage - 990€ 20-50 Tage - 1090€ 200+ Tage - 890€ (incl. alle Stunden pro Tag, incl. Spesen; excl. MwSt.) (Discount für Homeoffice 90€ / Tag)

Als ich mich für eine neue Stelle bewarb, wurde ich gebeten bei einem Assessment mitzumachen. Was dabei herauskam war auch für mich überraschend. Der Testleiter bestätigte wie folgt:

Herr Peter Grätz unterzog sich dem psychologischen Messverfahren Jobfidence® am Institut für angewandte Psychologie, Intelligenz System Transfer GmbH.

Das Testat weist aus, dass Peter Grätz im Messbereich **Intelligenzorganisation** den höchsten Rangplatz erreichte (99 von 99,9). Das bedeutet, dass 99% der Vergleichspersonen einen niedrigeren Wert erreichen. Es ist zu erwarten, dass Peter Grätz beim selbständigen Erarbeiten von Problemlösungen – auch auf hohem Abstraktionsniveau - zu Höchstleistungen befähigt ist.

Jobfidence® wurde 1964 in der BRD entwickelt und wird in Abständen von ca. 2 Jahren nach Gültigkeit und Zuverlässigkeit auf Basis von Eichstichproben >10.000 überprüft.

Dipl.-Psych. Georg M. Sieber

Last update: 05.05.2009

Seite 1



Inhalt

1. Ausbildung – Eckdaten.....	2
2. Seminare Technik	2
3. Seminare Management	2
4. Selfstudy	3
5. Kurzbeschreibung durchgeführte Projekte / IM (chronologisch): (Details weiter unten).....	3
6. Positionen (Festanstellungen)	4
7. Kenntnisstand Fachwissen (technisch):.....	4
8. Kenntnisstand Fachwissen (technisch):.....	4
9. Persönliche Qualifikation.....	5
10. Methoden Kenntnisse.....	5
11. Kompetenzen.....	5
12. Innegehabte Funktionen:.....	5
13. Branchen Wissen	6
14. Meine fachlichen Schwerpunkte:.....	6
15. Hersteller.....	6
16. Durchgeführte Projekte/ Tätigkeiten	6
17. Referenzen	12

1. Ausbildung – Eckdaten		Jahr
Schule	Realschule	1973
DAG Technikum Würzburg	Staatl. gepr. Techniker - Fachrichtung EDV	1989
Gabler Institut	Betriebswirtschaft für Techniker (2.Sem)	1990
Virtual Management	Grundlagenwissen der Betriebswirtschaft (Interaktives Managing einer Automotive Company mit allen Aspekten (Development, Marketing, Controlling, Human Ressource, Distribution, grenzübergreifend) Ranking no. 324 von über 12000 Teilnehmer, einschließlich Universitäten, Business Schools und privaten Teilnehmern)	1998
NCC Trainingscenter	ITIL Foundation Certification	2007
NCC Trainingscenter	ITIL Service Manager	2007
Lehre / Berufsausbildung		1975
Fa. Gustav Klein	Elektrogerätemechaniker	1975
Bundeswehr FlaRak 1	Stromanlagengerätemechaniker	1978
2. Seminare Technik		
	Floppy Disk Management	1981
	Assembler Programmierung	1982
	Mikroprozessortechnik I & II (Jahrgangsbester !)	1984
	Canon Laserdrucker Service	1988
	Toshiba Computer & Drucker Wartung	1989
	Sun Desktop Maint.	1990
	Unix(Solaris) System-Admin I+II	1990
	Script-Programmierung	1990
	Lotus 123; Lotus Notes	1991
	MS-Office Produkte, MS-Projects, MS-Visio	1997
	Visual Basic, Java/Java Script, HTML	1999
3. Seminare Management		
	Profi - Projektmanagement, MMOS	1990
	Rhetorik & Präsentationstechniken, Ruhleder Bad Harzburg	1991
	Managementtechniken Teil 1, PWU	1991
	Management Basics 3, Zielorientiertes Managen, MMOS	1991



	Internal Quality Auditing für ISO9000 Systeme, Neville Clarke	1992
	Grundlagen Projektmanagement , Die Akademie Bad Harzburg	1992
	Führen in einer sich ändernden Welt (Change Management), MMOS	1993
	AdvantEdge (Schwachstellenanalyse etc.), Alamo Learning System	1993
	Führen durch Persönlichkeit, Stöger & Partner	1993
	Führen & Zusammenarbeit, (Organisations- & Verhaltenstraining), Dr.K.Doppler	1994
	Gehirngerechtes Arbeiten, Vera F. Birkenbihl	1994
	Das Leben erfolgreich meistern, Vera F. Birkenbihl	1995
	Stärken erkennen und Nutzen (NLP), Stöger & Partner	1996
	Mitarbeiter führen und motivieren, Krauthammer, NL	1997
	Teambuilding , Krauthammer NL	1997
	Mitarbeiter Coaching , Moret Ernst & Young	1998
	CAPS – Betriebswirtschaftliche Grundlagen, Fokus & Virtual Management	1999
	Projektmanagement, FSC internal Seminar	2001
	Developing of Service Level Management , (Managing by KPI), FSC	2002
	Teambuilding, FSC	2003
4. Selfstudy		
	Kaizen, Gemba Kaizen (TOC, TOM)	2004
	MySQL, MS-Access, PSP	2005
	Process Analysis and Improvement (Marvin S. Seppanen)	2005
	Virtual Basic 6	2006
	Prince 2	2007
	ARENA Process Simulation	2008

5. Kurzbeschreibung durchgeführte Projekte / IM (chronologisch): (Details weiter unten)		
PM	Off-shoring SAP Services nach Indien; Aufbau eines virtuellen Support Centers	
PM	Service Design & Control; Prozesse design & einführen	
IM - 4 Monate	Service Account Manager für ein >600 Mio Euro Projekt der EU zur Einführung eines Data-Centers und 60 lokale Stützpunkte in SEE. Erstellen der Dokumente für EU-Ausschreibung.	
PM	Umwandeln eines Service Cost-centres in ein Profit-centre. Entwickeln der Strategie & Taktik. Definieren von neuen Service Produkten, Marktanalysen, Entwurf von White Papers, Datenblätter, Broschüren; Prozess-Analyse & Change Management. (Projekt derzeit ,on-hold')	
PM	Aufbau und Einführung eines neuen strategischen Service Provider in 8 südost-europäischen Länder als ,Service Distributor' für alle anderen „Indirect Channel Partner“	
Festanstellung	Entwicklung europaweiten einheitlichen Service Provider Vertrages (200+ Seiten) in Zusammenarbeit mit allen Fachabteilungen und Rechtsabteilung für über 1000 Partner; Planung und durchführen des Roll-outs.	
Festanstellung	Aufbau „Indirect Channel Business“ für Service Solutions; Akquise, Vertragsverhandlung Outsourcing, HQ-Vertrag Design und Verhandlung.	
Festanstellung	Service Account Management für eine große Schweizer Bank. Entwickeln und einführen eines globalen Service Level Agreements.	
PM	Einführung von Enterprise Solution Services; IT Produkte Katalog, Service Produkte Design und Implementierung	
Festanstellung	Entwicklung der Produkt Related Services Strategie; Projektplanung & Implementierung	
Festanstellung	Aufbau Enterprise Services & Solutions Organisation: Outsourcing Contract, Service Level Agreements.	
PM	Einführung von « High Availability Services »	
IM - 6 Monate	Wiederaufbau ,Managed Services' Abteilung	
IM - 12 Monate	Modernisierung und Effizienzsteigerung der Service & Support Organisation	
Festanstellung	Aufbau von 7 regionalen Service Niederlassungen nach ITIL Standard. (Frankreich, England, Spanien, Niederlande, Deutschland, South Afrika) und Outsourcing von Teilen des Supports nach Indien.	
Festanstellung	Reorganisation des IT Service Departments	



6. Positionen (Festanstellungen)		Mitarbeiter
Fujitsu Siemens Computers, München	Manager strategische Service Alliances	2
Fujitsu Siemens Computers, Paderborn	Enterprise Service Manager – Headquarter	4
Baan Company N.V. Niederlande	Director Global Support - EMEA	165
SUN Microsystems	Manager Support Operation Deutschland	28
Compaq Computers	Supervisor „Quality & Test“	3
Non-Profit Organisationen		Jahre
Senior Expert Net	Repräsentant	3
TSANet Europe	Bord of Directors	3
CRM Institute e.V.	Vice President	5
Strategie Net	Member	4
AFSMI e.V.	Member	13

7. Kenntnisstand Fachwissen (technisch):	
(1) Ausbildung/Basics/Grundkenntnisse	(3) Mehrjährige Erfahrung
(2) Praktische Erfahrung	(4) Experte

Standardsoftware:	MS-Office, MS-Visio, MS-Project, MindManager,
-------------------	---

Programmiersprachen	Jahre	Kenntnisstand
Assembler	4	3
Lotus Notes	1	2
C; C++	1	1
Visual Basic	3	2
JavaScript, Java	1	1
	1	1

Datenbanken	Jahre	Kenntnisstand
Dbase	4	3
MS-Access	1	2
Informix	1	1

Netzwerkbetriebssysteme	Jahre	Kenntnisstand
Novell	3	2
UNIX (Solaris)	6	3
Linux	3	1
Microsoft Windows NT 4.0	7	2

Desktopbetriebssysteme	Jahre	Kenntnisstand
Microsoft Windows für Workgroups	10	4
Microsoft Windows 95/98,XP,Vista	+20	4
Microsoft Windows NT Workstation 4.0	7	2
Unix (Solaris)	6	3

Netzwerkprotokolle	Jahre	Kenntnisstand
IPX/SPX	3	1
TCP/IP	3	1

8. Kenntnisstand Fachwissen (technisch):	
(1) Ausbildung/Basics/Grundkenntnisse	(3) Mehrjährige Erfahrung
(2) Praktische Erfahrung	(4) Experte

Management	Jahre	Kenntnisstand
Projektmanagement	+20	4
Change Management	13	4



Soll/Ist Analysen , Prozesstuning	12	4
Coaching, Trainings, Moderation	8	4
Strategieentwicklung, Vision- und Missionsentwicklung	8	3
Marketingberatung, Marktanalysen im Service & Support; Service Producte Design	3	3
Vertragsdesign & Verhandlungen (insb. in englisch)	10	4

9. Persönliche Qualifikation	Jahre	Kenntnisstand
Lösungsorientiertes handeln		4
Sozialkompetenz		3
Zuhörer Qualitäten		3
Entrepreneur denken		4
Teamfähigkeit, Teamwork		3
Motivation & Führung		4
Krisen managen		2
Dienst am Kunden		4
Sicheres, selbstbewusstes Auftreten		4
Kommunikationsfähigkeit		4

10. Methoden Kenntnisse	Jahre	Kenntnisstand
6sigma	2	2
Mindmanagement / Mindmanager	16	4
MS-Projects	10	4
CRM / Scopus / (Siebel)	2	3
Balanced Scorecards	4	3
EKS (Engpass konzentrierte Strategie)	4	2
DMAIC	5	4
AdvantEdge	3	2
ADIM	1	2
On-Target (Projektmanagent)*	9	4
OIS (Quality Management)*	6	4
Kaizen (Gemba)	2	1
Effektivitätssteigerung nach C.R.Covey	6	4
ITIL	9	4
ARIS	1	1
Prince 2 Projektmanagement	5	3
ARENA Prozess Simulation	1	2

* selbst entwickelt; (nicht veröffentlicht: tm pending)

11. Kompetenzen	Jahre	Kenntnisstand
Einführen von Qualitätssystemen (ISO9000, TQM, OIS)	9	4
Customer Relationship Manager (Vice President des CRM Institut Deutschland e.V.)	10	4
Verhandlungsführung mit internationalen Firmen (z.B. Callcenter Outsourcing)	9	4
Personalverantwortung (bis 160+ Mitarbeiter) Team Management	+20	4
Projektmanagement (über 20 erfolgreiche Projekte; z.T. international)	18	4
Business Process Optimierung	8	4
12. Innegehabte Funktionen:	Jahre	Kenntnisstand
HW Developement	1	1
HW Repair	5	4
Administration / Support	3	2
SW-Entwicklungs Support	3	3
Abteilungsleitung	29	4
Strategieentwicklung	4	4
Service Account Management	3	4
Service Produkt design	6	3



Change Management	12	4
Projektleitung	+20	4
Qualitätssicherung	10	4
Systemtest & Repair	6	4
Coaching / Training	5	3
Beratung / Consulting	8	4

13. Branchen Wissen	Jahre	Kenntnisstand
Elektrokonzerne	2	3
Banken	1	2
Energieversorgung	4	3
Versicherungen	2	2
Medizintechnik	5	2
Software IT	2	4
Hardware IT	15	4

14. Meine fachlichen Schwerpunkte:	
Business Prozess Outsourcing (BPO)	Planung , Realisierung , Contract Design & Verhandlung; Partner Management; Service Level Management (SLM); Benchmarking
Vertragsdesign & Verhandlung	Design von internationalen Rahmenverträgen, Übersetzung en/de; Verhandlung mit Partnerunternehmen; Implementierung von SLA, KPI und Bonus/Malus Systemen
Um/Aufbau von Service Organisationen oder Teile davon	Neuaufbau / Umbau / Unterstützung / Effizienzsteigerung von kompletten Service Niederlassungen, Callcenter/Service Desk, 2nd & 3rd Level Support (Problem Management), Onsite Support, Business Critical Center, Enterprise Support; IT-Service Operation
Service Produkte Design	Finden und Implementieren von Ideen für neue Services & Solutions; Erstellen von IT Service Katalog; Marktanalysen; Marketing; Kundenbefragungen; Service Produkte Management
Strategieentwicklung im Service	Unterstützung beim definieren der Kern- Kompetenzen, Einführung von Balanced Scorecards, MindManagement Brainstormings, Coaching & Moderation; Vision & Mission Definition und Umsetzung der neuen Strategie
Qualitätssysteme implementieren	Unterstützung bei der Realisierung von ISO9000 Zertifizierung bzw. regelmäßigen Updates; Einführen von QIS (Quality Index Systemen; KPI Measurements ; Mitarbeiterschulung und Coaching; Einführen von Mitarbeiter/Provider Bonus-Systeme)
Service Account Management	Einführung von SLAs, UC, Managen von Global/Large Accounts (Service only)

15. Hersteller	Jahre	
Kontron Computers, Network	5	
Toshiba, Labtops	1	
Canon, Drucker	1	
Compaq Server / Workstation	4	
Sun Desktop / Servers	6	
BaaN Suite (Manufacturing, Finance, Project, Logistic)	2	
Fujitsu Siemens Computers (Europa) – Enterprise Products, Mobile Products	7	

16. Durchgeführte Projekte/ Tätigkeiten	
Projekt- Nr. 12	Off-shoring SAP Support nach Indien
Titel	Senior Project Manager Bericht an den Bereichsleiter SAP Services & Leitung Projekt Management
Situation	Der Kunde verfolgt die Strategie Teile des Support aus Indien zu erbringen; Eine indische Niederlassung ist bereits existent.



Zeitraum	Nov.2008 – Dez. 2009
Branche	IT Devison einer Versicherung
Beschreibung	Trennen der Funktionen im bestehenden Team nach Service und Support Vertragsdesign & Verhandlung mit indischem Supplier Einstellen der SAP Fachkräfte in Indien Definition und Transfer der Arbeitspakete Training & zertifizieren der indischen Engineers Transfer der Verantwortlichkeiten Fallback Plan, BCM Plan, Monitoring & Reporting ..und mehr ...
Projekt- Nr. 11	Aufbau und Durchführung „Service Design & Control“
Titel:	Consultant SD&C Bericht an Fachbereichsleiter 'Compliance'
Situation/Ziel:	Aufbau einer Projekt-Control Funktion Die Projekte der IT Organisation sollten durch ein einzuführendes Verfahren so verbessert werden, dass die Service Organisation weniger Probleme mit der Qualität, Kommunikation, Ressourcen etc. hat.
Zeitraum:	Juli 2008 – November 2008
Branche/Firma:	Internationale Versicherung; IT Devison
Beschreibung:	Entwicklung einheitlicher Prozesse Einführen eines Service Improvement Boards Entwicklung von projektbegleitender Werkzeuge und Reporting Funktionen Übergabe der Prozesse und Werkzeuge an die Service Organisation
Projekt- Nr. 10	Aufbau „strategischen Service Provider“ in Süd-Ost-Europa
Titel:	Sen. Project Manager Berichtet an General Manager - SEE Region
Situation/Ziel:	Zu viele Service Partner, die die vorgegebenen Ziele nicht einhielten; Zu viele inaktive Service Partner und nicht auf den Kunden fokussiert. Service Partner investieren nicht in neue Services. Ziel ist es einen strategischen Service Provider zu etablieren der den Service für alle 8 Länder übernimmt
Zeitraum:	Februar 2007 – Juni 2008
Branche/Firma:	Fujitsu Siemens Computers GesmbH, Austria - Wien
Beschreibung:	Prozesse analysiert; (Visio, Arena) Design und Strategie für Service Partner Management entwickeln Projektplan entwickeln (MS-Project; >300 Tasks) Erstellen strategischen Service Provider Vertrag Design des Joint Venture Vertragsgestaltung Implementieren eines Helpdesks (Process mapping; Visio) Aufbau der Service Repair Center in 9 Ländern Service Partner Management Trainings Neue Service Partner Verträge erstellen, alte kündigen.
Projekt- Nr. 9	Aufbau „strategisches Servicepartner Management“
Titel:	Manager strat. Service Alliances, festangestellt Berichtet an VP Global Support, später Sen. Direktor Product Related Services
Situation/Ziel:	Service Partner Management war eine lokal entwickelte Funktion ohne Standards ohne zentrale Vorgaben oder Unterstützung. Verträge mit Outsourcing Partner waren individuell entwickelt und unterschieden sich in Form und Inhalt. (wenn überhaupt vorhanden) Es gab kein Account Management für strategische Partner, Krisenmanagement noch Rahmenverträge mit Partner die länderübergreifend operieren. Ziel war es ein strategisches Service Alliances Management zu etablieren um obige Probleme zu adressieren.
Zeitraum:	Juli 2003 – Dez. 2006
Branche/Firma:	Fujitsu Siemens Computers B.V. in Paderborn (>10.000MA)
Beschreibung:	Design und Strategie für Service Partner Management entwickeln Erstellen Master Servicepartner Vertrag (ca. 200 Seiten; Baukastenprinzip um jegliche Service Provider Beziehungen vertraglich abzudecken. In Kooperation mit lokalem



	<p>Service, HO Abteilungen und Rechtsabteilung) Ein Vertrag der seinesgleichen sucht ! Entwickeln von Standard Prozesse um Partner Kooperation einzuführen und zu managen. Einführung von KPIs und SLAs für Partner; Einführung eines Bonus/Malus Systems. Entwickeln von Tools um Partnerqualität und Effizienz zu beurteilen (auch ‚Softfaktoren‘) Entwickeln eines Standard Partner Programms (Qualified-, Authorized, Certified Service Partner) Entwickeln und Einführen eines internationalen Service Partner Guides Unterstützung der Länderorganisationen Dotted-Line Verantwortung für 26 Länder Service Partner Manager Website für Countries entwickelt Unterstützung bei der Partner Aqise Vertragsverhandlung mit lokalen Service Providern Partnerstrategie für Osteuropa entwickelt. Projektplan erstellt. Verkauf von Serviceprodukten über Indirect Channel ermöglichen Einheitliche Richtlinien für alle Servicepartner in Europa schaffen</p> <p>Verhandlung mit div. OEMs und Vendors zu DTAs, SIP's Allgem. gültige Service Level Agreements (SLA) erstellen und einführen Einführung eines Service Partner Guides Einführung von TSANet (Code-of Conduct; Mitgliedschaft; Prozesse) Vertretung des PRS bei Veranstaltungen Strat. Service Account & Alliances Management Kommunikation, gemeinsame Planung, Krisenmanagement Account Betreuung von start. Kunden (z.B. Fujitsu Services, Egenera, EDS, StorageTec, WinCor Nixdorf) Global Service Account Manager UBS</p>
Projekt- Nr. 8	Aufbau „Indirect Channel Business“ Enterprise Services
Titel:	Manager Enterprise Partner Support Services; fest angestellt (3 direct reports) Berichtet an Direktor Global Support
Situation/Ziel:	Es gab keinen 2nd Level Support außerhalb Deutschland für lokale Serviceorganisationen oder Servicepartner in anderen Ländern
Zeitraum:	April 2002 – Juni 2003
Branche/Firma:	Fujitsu Siemens Computers B.V. in Paderborn (>10.000MA)
Beschreibung:	<p>Aufbau von zentralen Support & Service Dienstleistungen für ind. Channel Partner und lokale Serviceorganisation Aufbau Enterprise Partner Support Line (Outsourcing) Erstellen von Global Support Agreement Konzepterstellung „EPSL“; ‚Proof of Concept‘ Marktanalyse durchgeführt; Partner finden; Business Decision Summary Projektmanagement umfangreichen MS-Projekt-Plan erstellt Beratung des sen. Managementteams; Entscheidungsfindung Service Produkt Design Preisfindung; Rentabilitätsstudie EPSL Präsentation und Produktflyer, Handouts und sonstiges Marketing Material entwickelt Prozess Re-Engineering; Einführung; Change-Management für 26 Länder eingeführt Vertragsdesign mit Outsourcing Partner</p>
Projekt- Nr. 7	Aufbau Enterprise Services
Titel:	Manager Enterprise Services; fest angestellt (1-3 direct reports) Reportet zum Direktor Enterprise Services & VP Global Services
Situation/Ziel:	<p>1. Enterprise Services wurden nur von einem Partnerunternehmen angeboten. Ziel war es diese Dienstleistungen unter eigenem Label anzubieten und zu liefern. 2. Die Firma wurde 1999 durch ein Joint Veture gegründet. Ziel war es eine Product Related Service & Support Strategie zu entwickeln und einzuführen.</p>
Zeitraum:	März 2001 – März 2002
Branche/Firma:	Fujitsu Siemens Computers B.V. in Paderborn (>10.000MA)
Beschreibung:	<p>1) Aufbau von Support & Service Dienstleistungen Enterprise Systems Business Critical Computing (BCC) Outsourcing (UC) Supportverträge sowie Kundenverträge (SLM) Design und Implementierung Marktanalyse / Preis & Leistungsvergleiche: TCO Definition des IT Service Katalogs</p>



	<p>Organisationsentwicklung (ITIL-konform) Konzepterstellung „BCC Services“ Projektmanagement umfangreichen MS-Projekt-Plan erstellt Marktanalyse Preisfindung; Rentabilitätsstudie Beratung des sen. Managementteams Service Produkt Design; Kundenvertragsdesign BCC Präsentation, Flyer's, Marketing Material entwickelt Einführung des neuen Produktes begleiten Entwickeln und Einführen Controlling tool (heute SPECTRA; Rechte daran hat G&P) 2) Unterstützung des VP Global Support bei der Entwicklung der gesamtheitlichen Service & Support Strategie Sparingpartner & Unterstützung als Consultant Was wäre wenn – Strategien mit dem Company Strategie-Abteilung exerziert; SWOT Analyse; Grobdesign gemeinsam erarbeitet und Projektplan für die Einführung erstellt.</p>
Projekt- Nr. 6	Aufbau Servicedienstleistung „High Availability Solutions‘
Titel:	Projektmanager 'HA-Consulting Services' später Gesamtprojektleiter „HA-Services“; freiberuflich Bericht an Leiter Professional Services (HQ)
Situation/Ziel:	Aufbau Servicedienstleistung ‚High Availability Solutions‘ Finden und implementieren neuer Service Dienstleistung im Umfeld ‚High-Availability‘ Solutions für die Professional Services Abteilung Nach der erfolgreichen Darstellung des Konzeptes und der ersten Phase des Projekts wurde mir die Gesamtverantwortung übertragen.
Zeitraum:	Juli 2000 – Dez. 2000
Branche/Firma:	CompuNet AG, Zentrale in Köln und München
Beschreibung:	<p>Projekt wurde unter 6sigma durchgeführt; Ein Blackbelt war im Projektteam. Methode war DMAIC HA - Einführungskonzept entwickelt, Elevator-Spech, Buy-In vom General Management Projektmanagement umfangreichen MS-Projekt-Plan erstellt Ich begann mit einer Marktanalyse, wobei ich ca. 30 größere Kunden in allen Regionen nach deren Erfahrungen befragte um herauszufinden, welche Dienstleistungen gefordert sind. Danach analysierte ich die Ergebnis und erstellte ich eine Management-Summary. Das Ergebnis war erstaunlich und hat die Gesamtpläne des Kunden bez de Service & Supportstrategie stark beeinflusst! Ich wurde danach aufgefordert die Gesamtverantwortung für das erweiterte Projekt zu übernehmen. Als nächstes: HA- Assessment durchgeführt ; Ausführliche Analyse vergleichbarer Dienstleistungen am Markt erstellt Customer Roundtable organisiert HA- Beratung der Organisation Bestandsaufnahme und Analyse des IST- Zustands der eigenen Organisation Knowledge-Transfer organisiert. (Unglaublich wie viel Experten der Kunde hatte, die sogar willens waren ihr Wissen zu teilen aber dieses nicht abgefragt wurde) Marketingkonzept HA entwickelt HA Vorträge entwickelt Projekt-Übergabe an einen internen Mitarbeiter nachdem die Firma ca. 400 Mitarbeiter und alle freien Mitarbeiter entlassen musste. (Ich war einer der letzten der gehen musste)</p>
Projekt- Nr. 5	Interim Manager & Managementberater der Geschäftsführung
Titel:	Manager „Managed Services“; freiberuflich Berichtet and Geschäftsführer Nord
Situation/Ziel:	Weiterführen der Abteilung ‚Managed Services‘ bis ein neuer Manager eingestellt wurde. (Der vorherige Manager hat die Firma kurzfristig verlassen, ein eigenes Unternehmen gegründet und ca. 20 Mitarbeiter abgeworben)
Zeitraum:	April 2000 – Juni 2000
Branche/Firma:	CompuNet AG, Niederlassung Hamburg
Beschreibung:	Managementberatung zum Geschäftsstellenleiter Bestandsaufnahme und Analyse des IST- Zustandes; Erstellen eines Draft-Konzepts, Proof-of Konzept.



	<p>Weiterführen & Verbessern der derzeitigen Projektsituation Führen der Projektmanager, Consultants, Helpdesk Manager Aufbau des Managementteam; Coaching der neuen Manager Strategie für re-org „Managed Services“ entwickelt; SWOT-Analyse Mitarbeit im bundesweiten MS Team (cross-functional) Entwickeln eines int. Trainingskonzepts Einführen 'Best Practices' (ITIL) (angefangen; wurde dann jedoch als die Situation <i>sich stabilisierte für eine andere Aufgabe benötigt; siehe oben</i>)</p>
Projekt- Nr. 4	Managementberater der Geschäftsführung
Titel:	Senior Projektmanager / Interim Manager, freiberuflich Berichtet an den Geschäftsführer
Situation/Ziel:	<p>Q4-IBS war ein Spin-off von Siemens-Nixdorf und hatte noch ca. 300 Mitarbeiter (Ein Großteil der MA hat schon vorher das Unternehmen verlassen, bzw. wurden nicht übernommen) als es von BaaN gekauft wurde. Nach einem halben Jahr wurde Q4-IBS an den ehem. Geschäftsführer der deutschen Niederlassung verkauft. Dieser kannte mich bereits durch den Aufbau der deutschen Niederlassung des BaaN Supports und holte mich zum Aufbau der Q4-IBS Serviceorganisation.</p>
Zeitraum:	Feb. 1999 – März 2000
Branche/Firma:	Q4IBS GmbH und Comet AG in Paderborn/Hannover/Duisburg
Beschreibung:	<p>Modernisierung der Betriebsorganisation der dezentralen Support Organisation sowie der Consulting Serviceabteilung Bestandsaufnahme und Analyse des IST- Zustandes; SWOT Analyse Geschäftsprozessmodellierung Entwicklung des SOLL- Konzeptes, Scalability Analyse, Proof-of-Concept, ‚going-forward‘ Strategie Zu dieser Zeit entwickelte ich das Spider-Diagram Tool (PADUA) mit dem Sie eine Kooperation mit Providern steuern können, auch wenn konkrete Zahlen nicht vorhanden sind (Soft-Faktoren) Neues Serviceprodukt Angebot design; (Quick-Wins), das sofort Wirkung auf den Umsatz zeigte Alte Services die unrentabel waren wurden gewandelt, integriert oder fallen gelassen. Neugestalten der Serviceverträge, Partnerverträge mit Zielrichtung auf Profite. <i>Bemerkung: Die alten Verträge enthielten sehr viele Leistungen die unentgeltlich zu Verfügung gestellt wurden. Der GF hatte Bedenken die Partner für diese Leistungen zahlen zu lassen und meinte Sie würden mich ‚lynchen‘. Es kam jedoch anders und den Partnern war sehr wohl bewusst, dass sie jahrelang Leistungen bekamen, die üblicherweise zu bezahlen sind und haben deshalb die neuen Verträge akzeptiert.</i> Reorganisation Support & Services Erstellen eines Trainingskonzepts (Endkunden/Partner) und Umsetzung Erstellen eines Consulting-Partnerkonzepts und Umsetzung</p>
Projekt- Nr. 3	Aufbau des Supportcenters EMEA
Titel:	Director BaaN Global Support EMEA; fest angestellt (9 direct reports, 165 employees) Berichtet an den VP Global Support
Situation/Ziel:	<p>Die Firma hatte großen Erfolg mit ihrer ERP Software und wuchs exorbitant. Der vormalige Direktor Global Support hatte einen Herzinfarkt und wollte die Verantwortung nicht weiter übernehmen. Das Unternehmen suchte einen Manager aus Deutschland, da hier die meisten Kunden in Europa waren. Die Serviceorganisation sollte hoch profitabel sein, das war sie aber nicht. Der Kundensupport war bedingt durch das hohe Wachstum miserabel. Ziel war es die Organisation so zu entwickeln, das die Qualität stimmt, die Kunden zufrieden sind und Profit abwirft</p>
Zeitraum:	Dez. 1996 – Okt. 1998
Branche/Firma:	BaaN Company N.V. in Barneveld /Niederlande
Beschreibung:	<p>Vorab: <i>In einer Zeit von knapp 2 Jahren, mit exorbitant steigenden Zahlen von Incidents habe ich eine Organisation dezentralisiert, die Qualität extrem verbessert, die Effizienz gesteigert und den Umsatz im Service von 16M\$ auf 52M\$ gesteigert. ! Das Managementteam war zwar willens, hatte aber wenig Managementenerfahrung noch Trainings. Das Supportteam wurde zu einem großen Teil von externen Consultants gestellt, die eine Riesensumme verschlagen und sollte von lokalen Consultants unterstützt werden,</i></p>



	<p><i>die häufig Ihre Aufgabe nicht ernst nahmen.</i></p> <p>Was ich umgesetzt habe: Reorganisation des Management Teams , klare Verantwortungsbereiche, Balanced Scorecards, regelmäßige Meetings, monatliches Reporting. Umbau der Organisation in ein zentrales HQ, das ausschließlich ‚Support‘ Funktionen hatte und 7 Länderorganisationen die SupportDesk Funktionen übernahmen Integration des Account Management um die Management Eskalationen zu bearbeiten und strategische Kunden zu betreuen. Aufbau einer zentralen Vertragsabteilung; Verbot für lokale Organisation die Servicekonditionen zu modifizieren. Einheitliche Discountstruktur eingeführt. Aufbau eines ‚Fly & Fix‘ Teams. (Expertenfeuerwehr) Regelmäßige Kommunikation mit den lokalen Geschäftsleitern aufgenommen um länderspezifische Kundenprobleme zu adressieren. Erstellung und umsetzen eines Marketing Konzeptes; Vorstellung der Servicestrategie bei Usergroup-Meetings oder ähnlich (>400 Kunden) Aqise, Verhandlung & neues Vertragsdesign mit Outsourcing Partner (reduzierte Zahlung und drastische Senkung de Anzahl von Consultants) Aufbau der Human-Ressource Abteilung für das Support Center Einführen von Analyse, Reporting Werkzeugen Einführen des Call-Management-Systems (Scopus now Siebel); Implementierte 24hour ‚Follow-the-Sun‘ Support ISO9000 Zertifizierung; Einführung des von mir entwickelten Quality Index Systems (QIS). Dadurch erhebliche Verbesserung der Qualität</p>
Projekt- Nr. 2	Aufbau Support Operation Deutschland
Titel:	Leiter Support Operation; fest angestellt (5 direct reports, 28 MA) Reporte an Leiter Kundendienst
Zeitraum:	April 1990 – Dezember 1996
Branche/Firma:	Sun Microsystems GmbH in München (+10000MA weltweit)
Beschreibung:	Aufbau eines Call-Centers/Support Desks Einführung CMS Software Einführung CTI Aufbau und Einführung von IT Service Continuity Management Aufbau eines Mission Critical Supports Mitarbeit im weltweiten Answer-centre Team Einführen und Betreuen von Partnerorganisationen für den Support für Unix-Calls und Hardware On-Site Support. Reorganisation der Kundendienst Library Durchführung der ISO9000 Zertifizierung Entwickeln und Einführen des Quality Index System (wofür ich weltweit zum Mitarbeiter des Jahres ausgezeichnet wurde) Auswahl und Führung des Personals (zuletzt 25 Mitarbeiter)
Projekt- Nr. 1	Aufbau der Qualitätsabteilung
Titel:	Supervisor Qualitätssicherung, fest angestellt (3 Mitarbeiter) Reporte an Leiter Kundendienst
Ziel:	Aufbau der Qualitäts und System-Testabteilung
Zeitraum:	Mai 1986 – Sep. 1988
Branche/Firma:	Compaq Computers GmbH in München
Beschreibung:	Erstellung von Testprozeduren Aufbau Bericht & Reporting; Datenbankentwicklung Unterstützung der Hotline und Vertrieb bei schwierigen technischen Fragen Behebung schwieriger technischer Probleme, Eskalation Management Beratung und Schulung der Händlertechniker und Endkunden Durchführung von servicetechnischen Seminaren für Händler, eigene Mitarbeiter Aufbau Ersatzteil Test, Reporting Aufbau und Wartung des hauseigenen PC-Netzwerks Verantwortlich für die Technik des Messestand (Cebit)

REFERENZEN



Die Referenzen sind unabhängig von mir auf der Website von Gulp unter meiner Nummer 23411 von dem Auftraggeber abgegeben worden bzw. sende ich gerne auf Anfrage.

17. Referenzen	
Referenzgeber	Referenz durch Geschäftsführer der Comet AG vom 10.02.01
Funktion:	Projektmanagement/Re-engineering Service & Support Center in 1999
Zeitraum:	Jan 1999 – Dec. 1999
Branche/Firma:	Comet AG
Beschreibung:	<p>Herr Grätz war für uns als Projektleiter für die Umsetzung des Umbaus der Service & Supportabteilung tätig und nach dem Weggang des SSC-Leiters kurzfristig bereit die Führungsfunktion auf Zeit zu übernehmen. Er hat sogleich eine Servicestrategie entwickelt und diese nach Genehmigung der Geschäftsleitung in Zusammenarbeit mit dem SSC-Management zügig umgesetzt.</p> <p>Im Einzelnen leitete er folgende Teilprojekte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überarbeiten der Serviceverträge für Endkunden und Partner Erarbeiten einer neuen Consulting-Partner-Strategie und konzeptionelle Umsetzung • Einstellen der notwendigen Mitarbeiter bzw. Abbauen überflüssiger Funktionen • Outsourcing des Callcenters • Erarbeiten und Einführung von neuen Service-Produkten • Erstellen einer Trainingsstrategie und konzeptionelle Umsetzung • Coaching des SSC Managementteams <p>Herr Grätz hat während seiner Zeit erheblich zur Stabilisierung der Umsatzsituation beigetragen und durch sein effizientes Projektmanagement die Lage rasch stabilisiert. Er wurde sofort von allen beteiligten Mitarbeitern akzeptiert und führte die Abteilung stets zu meiner vollsten Zufriedenheit. Ich würde Herrn Grätz jeder Zeit wieder beauftragen.</p>

Referenzgeber	Referenz durch Leiter Managed Services CompuNet Deutschland vom 04.02.01
Funktion:	Projekt Entwicklung und Implementierung von Hochverfügbarkeitsservices
Zeitraum:	April 2000 – Dec. 2000
Branche/Firma:	Compunet AG
Beschreibung:	<p>Herr Grätz war für uns zunächst als Projektleiter für die Einführung von High-Availability Consulting Services zuständig und wurde später mit der Gesamtprojektleitung beauftragt. Er hat zunächst ein Konzept für die Einführung dieses Services entwickelt und durch eine Marktanalyse die Akzeptanz bei unseren Kunden analysiert. Nach der Erstellung eines fundierten Projektplanes und der Genehmigung der Maßnahme durch die Geschäftsleitung und Bildung seines Projektteams hat er die Entwicklung dieses Services zügig vorangetrieben. In einer sehr dynamischen Umgebung mit hohen Anforderungen an Projektmanagement konnte er stets hervorragende Ergebnisse vorweisen. Ihm wurden deshalb mehr Verantwortung und die Gesamtprojektleitung übertragen. Hervorheben möchte ich das effiziente Projektmanagement und die jederzeit strukturierte und professionelle Dokumentation. Zeit und Kosten wurden zu jeder Zeit eingehalten. Ich würde Herrn Grätz jeder Zeit wieder beauftragen.</p>

Referenzgeber	Referenz durch Sr. Dir. Services Fujitsu Siemens Computers, 22.09.06
Funktion:	Projekte - Management Consulting Projekte im Service Umfeld
Zeitraum:	2001 - 2006
Branche/Firma:	Fujitsu Siemens Computers, (ca. 10000 MA)
Beschreibung:	Der Consultant hat während seiner Zeit erheblich zur Entwicklung der Service Organisation beigetragen und durch sein effizientes Projektmanagement und fachliches Wissen zur sicheren Umsetzung beigetragen. Er wurde sofort von allen



	beteiligten Mitarbeitern akzeptiert und behandelte anvertraute Mitarbeiter und Ressourcen zu unserer vollsten Zufriedenheit. Wir möchten uns für sein außergewöhnliches Engagement und Leistungen bedanken und können ihn jeder Zeit anderen Projektanbietern weiterempfehlen."
--	---