



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 seid über 10 Jahren
- Mitglied des StrategieForum e.V.
- Mitglied des ITSMF e.V. Deutschland
- Gründungsmitglied & VP ‚Senior Expert Net‘

REFERENZEN

Die Referenzen sind unabhängig von mir auf der Website von Gulp unter meiner Nummer 23411 von dem Auftraggeber abgegeben worden.

1. 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:	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.

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."