

Profil Paraschos Pentas

Dipl.-Inform. (FH), M.Sc., MBA, PMP, PMI-ACP

Vorname: Paraschos
Familienname: Pentas
Geburtsjahr: 1974
Staatsangehörigkeit: Deutsch
Telefon: +49-6081-9859207
Fax: +49-6081-9859204
Mobil: +49-172-1555995
Email: email@ppentas-consulting.com
Webseite: <http://www.ppentas-consulting.com>
Adresse: Feldstraße 5A
 61273 Wehrheim



Hauptdienstleistungen

- Projektmanagement / Programm-Management / Portfolio-Management
- Anforderungsmanagement / Requirements Engineering / Business Analyse
- Auditierung, Assessment und Optimierung von Projekten, Programmen und Projektportfolios
- Coaching von Projektleitern, Projektmitarbeitern und Führungskräften
- Interim Management / Internationales Projektmanagement / Risiko-Management
- Agiles Projektmanagement / Change Management (Organisatorisch und IT)
- Senior PMO / PMO-Leitung / Aufbau Enterprise PMO
- Management von IT-Projekten / Softwareentwicklungs-Projekte / IT-Migrationen / Rollouts

Besondere Kenntnisse

- **Experte in den Bereichen Zeitwirtschaft, Zeiterfassung, HR IT**
- **Experte in Ausschreibungs-Projekten, inkl. RFI, RFP, Lastenheft, Pflichtenheft**

Branchenkenntnisse

IT, Telekommunikation, Versicherung, Finanzdienstleistungen, Bank, Pharma, Energie(-Management), Automotive, Luftfahrt, Bahn, öffentlicher Sektor, TV/Medien, Logistik, Smart Home, Verlagswesen

Ausbildung & Akademische Abschlüsse

- **Executive MBA [2014]**, East Asian Management (Hochschule Bremen) – Gesamtnote: 1.6
- **M.Sc. in Computer Science [2006]** (Hochschule Darmstadt) – Gesamtnote: 1.2
- **Diplom-Informatiker (FH) [2003]** (Fachhochschule Frankfurt) – Gesamtnote: 1.0

Berufliche Zertifizierungen

- **Project Management Professional (PMP)** – PMI, seit 2010
- **PMI Agile Certified Practitioner (PMI-ACP)** – PMI, seit 2019
- **PRINCE2 Practitioner** – Axelos, 2015-2020
- **PRINCE2 Agile Practitioner** – Axelos, 2018-2021
- **PRINCE2 Foundation** – Axelos, seit 2011
- **Professional Scrum Master I (PSM I)** – Scrum.org, seit 2012
- **Professional Scrum Product Owner (PSPO I)** – Scrum.org, seit 2015
- **IREB CPRE, Advanced Level - Requirements Elicitation and Consolidation**, seit 2015
- **IREB Certified Professional for Requirements Engineering (CPRE), Foundation**, seit 2011
- **ITIL V3 Foundation** – Axelos, seit 2011

Kurzvorstellung

Senior Projekt-, Programm- und Anforderungs-Manager mit profunder Erfahrung auf den Gebieten Projektmanagement, Beratung und IT. Projekt-Auditor, Coach und Risiko-Manager. Experte sowohl in klassischen als auch in agilen Projektvorgehensmodellen. Experte im Requirements Engineering. Internationale Einsätze bei einer Vielzahl von großen Unternehmen in unterschiedlichen Branchen und Ländern. Sehr breite technologische Kenntnisse und Expertise in der Software-Branche.

Sprachkenntnisse

- **Deutsch:** Muttersprache
- **Griechisch:** Muttersprache
- **Englisch:** Fließend und verhandlungssicher (Level C2, Cambridge Cert. of Proficiency in English)
- **Chinesisch (Mandarin):** Gute Kenntnisse (Level B2, obere Mittelstufe, HSK4)
- **Ungarisch, Spanisch:** Grundkenntnisse

Berufliche Karriere im Überblick

Seit 08/2010	<p>Paraschos Pentas Consulting</p> <p>Freiberufler (Project Management, IT Consulting, Management Consulting)</p> <p>Kundeneinsätze bei: NetCologne, Uniper, DHL Express Germany GmbH, Zweites Deutsches Fernsehen ZDF, AbbVie Deutschland, Daimler AG, Freudenberg Sealing Technologies, Techem Energy Services GmbH, Standard Life Assurance Limited, Fresenius Netcare GmbH, Deutsche Bank AG, Swiss Re (Schweizer Rückversicherung), digitalSTROM AG, Zweites Deutsches Fernsehen ZDF, Deutsche Vermögensberatung AG</p>
08/2013 – 07/2024	<p>Pentas Management Consulting GmbH</p> <p>Gründer und Geschäftsführender Gesellschafter</p>
11/2008 – 06/2010	<p>m2p Consulting GmbH</p> <p>Managing Consultant Technology (Luftfahrtbranche)</p> <p>Kundeneinsätze bei: Deutsche Lufthansa AG, Air India NACIL, Flughafen Berlin Brandenburg International, Lufthansa Cargo AG</p>
03/2006 – 09/2008	<p>Capgemini sd&m AG</p> <p>Software-Ingenieur (Softwarehaus)</p> <p>Kundeneinsätze bei: Bundesverwaltungsamt, Schweizer Bahn SBB</p>
04/2002 – 08/2003	<p>BARCO Orthogon AG</p> <p>Software-Entwickler (Diplomand, Flugsicherungsbranche)</p> <p>Software-Entwicklung mit C/C++ im Bereich Flugsicherung (Radardatenübertragung)</p>
03/2001 – 08/2001	<p>Renishaw plc</p> <p>Software Engineer (Auslandspraktikum, UK)</p> <p>Konzeption und Implementierung eines automatisierten Testverfahrens für einen CMM-Controller im Bereich Messwesen (industrielle Automatisierung)</p>
04/1996 – 10/2000	<p>WM Gruppe/Börsenzeitung</p> <p>Software-Entwickler / Sachbearbeiter (Werkstudent)</p> <p>Mitarbeit an diversen Projekten der Firma als Software-Entwickler (C/C++, Visual Basic)</p> <p>Unterweisung Auszubildende in die Programmiersprache C/C++</p> <p>Datenerfassung, Prüfung und Bereinigung Wertpapier-Stammdaten und Investmentfonds</p>

Projektauswahl (Auszug)

Senior Projektmanager, Anforderungsmanager		NetCologne, Köln (Remote)	2021-2024
Thema	Einführung einer Zeiterfassungs-Software beim Kunden im Anwendungsbereich der Zeitwirtschaft und Digitalisierung der Zeitwirtschafts-Prozesse. Das Projekt umfasste sämtliche Phasen inklusive Ist-Analyse, Soll-Konzeption der neuen Lösung, Marktevaluierung, Ausschreibung und Produktauswahl, Implementierung, Test, Training und Rollout		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstständige Durchführung einer detaillierten Ist-Analyse beim Kunden, inkl. der Analyse von fachlichen und technischen Anforderungen sowie der aktuellen Geschäftsabläufe (insgesamt 50 Workshops). Unter anderem Spezifikation von insgesamt 104 verschiedenen Ist-Prozessen • Spezifikation der künftigen Lösung in Form eines Lastenheftes, inkl. Abstimmung und Abnahme aller Anforderungen, Konzeption der Soll-Prozesse, Spezifikation des Regelwerks, Entwurf der neuen Architektur, Spezifikation künftige Akteure und Zeitarten (insg. 80 Workshops) • Marktevaluierung und grobe Bewertung von über 200 Produkten gegen die Anforderungen • Detaillierte Evaluation möglicher Lösungskandidaten im Rahmen eines systematischen Ausschreibungs- und Auswahlprozesses & Management von 15 Anbieterfirmen. Bewertung der Lösungskandidaten, inkl. der Phasen RFI, RFP, Detailevaluierung und Scoring-Verfahren mit Testinstallationen, PoC-Implementierungen. Erstellung eines Abschlussberichts mit allen Ergebnissen und einer Produktempfehlung für die künftige Lösung • Planung und Management der agilen Implementierung und der Tests der neuen Lösung in Zusammenarbeit mit dem Lösungsanbieter der neuen Software • Vollumfängliches Projektmanagement für alle obigen Aktivitäten in Zusammenarbeit mit der Projektleitung des Kunden in einer Tandem-Konstellation. Regelmäßige Berichterstattung an das Senior Management des Kunden (insbesondere Bereiche HR und Betriebsrat) 		
Stichworte	Telekommunikation, Zeiterfassung, Zeitwirtschaft, Gehaltsabrechnung, HR, HR IT, HR-IT, SAP HCM, Projektmanagement, IT-Beratung, Anforderungsmanagement, Requirements Engineering, Ist-Analyse, Business Analyse, Anforderungsanalyse, Anforderungsspezifikation, Soll-Konzeption, Prozess-Optimierung, Digitalisierung, Lastenheft, Pflichtenheft, Ausschreibung, RFI, RFP, Proof of Concept, PoC, Produktauswahl, Agile Implementierung, Rollout, Betriebsrat, Mitbestimmung, Confluence, UML		

Senior IT-Berater, Senior Analyst, Projektkoordinator		ZDF, Mainz (Remote)	2021
Thema	Durchführung einer Vorstudie für den Kunden im Anwendungsbereich der Zeitwirtschaft. Ziel der Vorstudie war es, die Vorgaben und Rahmenbedingungen für die vollständige Analyse und Dokumentation eines Systems der Mehrarbeitsabrechnung festzulegen, die Aufwände/Kosten für die Projektdurchführung zu ermitteln und eine Grobplanung für die Projektdurchführung zu erstellen		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Detaillierte Ist-Analyse des Systems der Mehrarbeitsabrechnung im Bereich der Zeitwirtschaft auf der Grundlage vorhandener Dokumentationen und vorheriger Kenntnisse • Review und Qualitätssicherung vorhandener Dokumentationen im Rahmen der Ist-Analyse (z.B. fachliche Konzeptionen, Systembeschreibungen) • Identifikation und Bewertung aller potentiellen Themen für die Projektdurchführung und Festlegung des Scopes für die Projektdurchführung in enger Abstimmung mit dem Kunden • Definition von notwendigen Rahmenbedingungen und Vorgaben für das durchzuführende Projekt, z.B. geltende Annahmen, erwartete Ergebnisse und Vorgaben zum Projektvorgehen • Analyse und Definition der Arbeitspakete für die Projektdurchführung • Vorbereitung und Anleitung aller Aufwandsschätzungen für die definierten Arbeitspakete sowie Ermittlung der Kosten für die Projektdurchführung • Erstellung einer Grobplanung für die Projektdurchführung unter Berücksichtigung der definierten Arbeitspakete, der Aufwandsschätzungen und der erwarteten Kapazitäten • Koordination und Moderation aller obigen Tätigkeiten, Dokumentation aller Ergebnisse, Beratung des Kunden sowie regelmäßiges Reporting an das Management des Kunden 		
Stichworte	Medien, Fernsehen, TV, Öffentlich-rechliche Sendeanstalt, HR, Zeitwirtschaft, Zeitmanagement, Mehrarbeit, Mehrarbeitsabrechnung, Vorstudie, Ist-Analyse, Anforderungsanalyse, Business Analyse, Requirements Engineering, Planung, Projektplanung, Projektmanagement, Projektkoordination, IT-Beratung, Management-Beratung, Qualitätssicherung, QS, Dokumentation, HR IT, HR-IT		

Senior IT-Berater, Senior Analyst, Projektkoordinator		ZDF, Mainz (Remote)	2020/21
Thema	Ist-Analyse eines bestehenden Zeiterfassungs-Systems im Anwendungsbereich der Zeitwirtschaft und Erstellung einer detaillierten Systembeschreibung zwecks Neuausschreibung des Zeiterfassungs-Systems. Planung und Koordination aller Projektaktivitäten in einem virtuellen Projekt		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Durchführung einer detaillierten Ist-Analyse für das zentrale Zeiterfassungs-System des Kunden, inklusive Analyse der Schnittstellen des Systems zu den benachbarten Systemen im Bereich der Zeitwirtschaft (Dispositionssysteme, Mehrarbeitsabrechnung, HR-Systeme, usw.) • Erstellung einer umfassenden Systembeschreibung für das Zeiterfassungs-System bestehend aus: Übersicht Ist-Anwendungslandschaft; Aktuell umgesetzte funktionale sowie nicht-funktionale Anforderungen; Gesamtarchitektur (Außensicht sowie Innensicht); Schnittstellen; Datenmodell und Datenkatalog; Oberflächen/Masken; Druckausgaben; Fehlermeldungen; Berechtigungskonzept; Dokumentationen; Ansprechpartner; Glossar; künftige Anforderungen • Vorbereitung und Durchführung von zahlreichen Interviews und Workshops vor allem mit den System-Verantwortlichen (System Manager) und den Entwicklern zwecks Ermittlung und Dokumentation der obigen Punkte. Außerdem direkte Analyse des Zeiterfassungs-Systems durch eigene Verwendung sowie Analyse und Bewertung bereits vorhandener Dokumentation • Planung und Koordination aller Projektaktivitäten für die obigen Arbeiten sowie regelmäßige Berichterstattung an das Management des Kunden über Fortschritt und Risiken • Qualitätssicherung und fortlaufende Beratung des Kunden auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse (Schwachstellen-Analyse) und hinsichtlich der Vorbereitung der Ausschreibung • Systematischer Einsatz von Requirements Engineering – Methoden für die Anforderungs-Analyse und die Anforderungsspezifikation im Rahmen der beschriebenen Tätigkeiten. Verwendung der Modellierungssprache UML und des Werkzeugs Enterprise Architect 		
Stichworte	Medien, Fernsehen, TV, Öffentlich-rechliche Sendeanstalt, Zeiterfassung, Zeitwirtschaft, Ist-Analyse, Systembeschreibung, Ausschreibung, Anforderungsanalyse, Anforderungsspezifikation, Requirements Engineering, Business Analyse, IT-Beratung, Projektmanagement, Projektkoordination, Planung, HR, HR IT, HR-IT, UML, Enterprise Architect, Qualitätssicherung, QS, Dokumentation, Spezifikation		

Senior Projektmanager		AbbVie Deutschland, Ludwigshafen (Remote)	2020
Thema	Entwicklung einer softwaregestützten Reporting-Lösung basierend auf JasperReports (Jaspersoft) für ein Labor-Informations- und Management-System (LIMS) eines Pharma-Unternehmens in einem globalen Projekt-Setup. Durchführung des Projektes in einem Validierungs-Umfeld (Pharmatechnik), basierend auf ServiceNow für das digitale Workflow-Management		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement eines internationalen Projektes in einem vollständig virtuellen Umfeld mit mehreren Stakeholdern und externen Firmen aus den USA, Deutschland und Indien, verteilt auf 4 verschiedene Zeitzonen. Tätig für die Research-Abteilung eines internationalen Pharma-Konzerns • Projektübernahme nach einer abgeschlossenen Phase sowie Bestandsaufnahme und Review • Durchführung von Lessons Learned Sitzungen und Interviews mit dem Projektteam und den Stakeholdern zwecks Evaluation der vorherigen Arbeiten und zur Planung der neuen Phase • Durchführung eines Kickoff-Meetings mit dem Portfoliomanagement des Kunden • Aufsetzen der Projektkommunikation, inklusive wöchentlicher Regelmeetings mit der IT- und der Business-Abteilung, sowie regelmäßigen Status-Meetings mit den Teams Business System Analyse, Technik/Entwicklung und Validierung • Erstellung einer detaillierten Projektplanung. Moderation von mehreren Schätzungs- und Planungs-Workshops mit dem Projektteam zur Erstellung der gemeinsamen Planung • Fortlaufendes Fortschritts-Controlling während der Projektdurchführung; Eskalation von Themen an das Portfoliomanagement; Berichterstattung an den Steuerkreis des Projektes • Beratung des Kunden hinsichtlich der Optimierung interner Projektmanagement-Prozesse • Zusammenarbeit mit PMO des Kunden und Teilnahme an Trainings zu Validierung und Clarity 		
Stichworte	Pharma, Pharmatechnik, Validierung, LIMS, Labor-Informations- und Management-System, Reporting, Jaspersoft, JasperReports, Dokumenten-Management, Projektmanagement, Beratung, Internationales Projektmanagement, Virtuelles Projekt, PMO, DMS, Clarity, MS Project, ServiceNow, SharePoint		

Project Management Consultant, Project Auditor, Senior PMO		Daimler	2018/19
Thema	<p>Ablösung eines Zeitmanagement Altsystems durch eine SAP-Standardlösung (SAP HCM). Standardisierung und Optimierung aller Zeitmanagement-Prozesse sowie Zentralisierung in einem Shared Service Center (SSC). Migration und Rollout der neuen Lösung in einer Vielzahl von Werken, inkl. Integration in die Systemwelt des Kunden. Kombination aus klassischem und agilem Vorgehen (Scrum, Kanban) im Großprojekt</p>		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Review und Assessment eines Großprojektes, inklusive Projektvorgehen und Projekt-Governance sowie fortlaufende direkte Beratung des Steuerkreises des Projektes (Manager IT und HR) • Review der Projektmanagement-Prozesse in den Bereichen Integration, Scope, Schedule, Risk, Quality, Resources, Communications, Stakeholder • Analyse und Bewertung agiles Vorgehen im Projekt, sowie Beratung bzgl. Optimierung • Analyse, Bewertung und Restrukturierung der Projekt-Gremien (neue Projekt-Organisation), inkl. Kommunikation, Reporting und Eskalationsmechanismen • Methodik: Führen von Interviews mit den verschiedenen Projektteams, sowie Teilnahme an Projektmeetings (Gremien) und agilen Events (Dailies, Planning Meetings, Reviews, Retrospektiven). Analyse vorhandener Projektdokumente • Definition eines Maßnahmen-Katalogs mit Empfehlungen basierend auf den Erkenntnissen aus dem Projekt-Review, sowie Beratung und Unterstützung des Kunden bei der Implementierung der Maßnahmen • Aufsetzen eines zentralen Risiko-Management-Prozesses • Durchführung einer vollumfänglichen Risiko-Bewertung für alle Teilprojekte und Themen des Projektes. Durchführung von Workshops mit dem Führungsteam zur Erarbeitung von Maßnahmen und Zuweisung von Verantwortlichkeiten 		
Stichworte	Automotive, Zeitmanagement, Zeitwirtschaft, Ablösung Legacy System, Shared Service Center, SAP HCM, HR, HR-IT, Prozess-Optimierung, Migration, Rollout, Integration, Projekt-Audit, Senior PMO, Management-Beratung, Projektmanagement, Risiko-Management, Risk Assessment, Scrum, Kanban		

Senior Consultant Program Management		Freudenberg Sealing Technologies	2018
Thema	<p>Umzug eines Warenlagers in ein neues Gebäude und mit Technologie-Upgrade auf Basis SAP ERP/ EWM. Der Programm-Scope umfasste die Konstruktion des neuen Gebäudes, die Infrastruktur, die Implementierung einer Vollautomatisierung im neuen Lager (IT und Maschinen), Lösungen für Labelling, Packaging, Carrier Integration, Lager-Management und das Transitions-Management</p>		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Beratung und Unterstützung des Kunden beim Aufsetzen eines neuen Programms für den oben beschriebenen Scope. Einsatz beim PMO des Kunden • Aufsetzen der Programm-Organisation mit allen Gremien und enthaltenen Projekten. Definition der zentralen Rollen und Verantwortlichkeiten für die einzelnen Projekte, insbesondere für die Projektmanager-Positionen • Definition des Programm-Scopes und High-Level-Definition des Scopes der enthaltenen Projekte • Erstellung einer Planung für das Gesamtprogramm, inklusive der Timelines und zentralen Abhängigkeiten aller enthaltenen Projekte. Durchführung von mehreren Planungs-Workshops mit internen und externen Stakeholdern • Stakeholder-Analyse, Aufsetzen der Programm Governance, des Reportings und der Stakeholder-Kommunikation (Kommunikationsplan) • Risiko-Management: Identifikation und erste Bewertung von Risiken. Definition von Mitigations-Maßnahmen und Verantwortlichkeiten für die Risiken • Berechnung des notwendigen Gesamtbudgets für das Programm • Präsentation des Programms auf der Führungsebene des Kunden und Begleitung der Freigabe des Programms durch den Steuerkreis (Organisation, Scope, Planung, Budget) 		
Stichworte	Logistik, Lager-Umzug, Lager-Automatisierung, SAP ERP/EWM, Programm-Management, PMO-Beratung, Projektmanagement, Internationales Projektmanagement, Management-Beratung		

Senior Projektmanager		Techem Energy Services GmbH, Frankfurt	2017
Thema	<p>Einführung eines neuen CRM-Systems und Migration von Daten aus dem Altsystem in das neue System. Ein bestehendes Ticket-System (Peregrine) wurde durch BSI CRM ersetzt, das mehrere interne Systeme angebunden hat (SAP- und Legacy-Systeme). Das neue CRM-System umfasste neben der abgelösten Ticketing-Funktionalität auch eine Reihe zusätzlicher Funktionalitäten, insbesondere systembasiert geführte Prozesse für Kundenbetreuer und diverse Fachbereiche</p>		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Übernahme und Bestandsaufnahme eines laufenden Krisen-Projektes. Restrukturierung der Projektorganisation und der Projekt-Governance. Änderung des Projektvorgehens für das Gesamtprojekt von agil in klassisch mit agilen Elementen, basierend auf Scrum • Erstellung einer integrierten Gesamtprojektplanung, inklusive Neuplanung der Migration • Personalbesetzung gemäß neuer Planung, inklusive zentraler Rollen (Test Manager, Infrastruktur-Koordinator, technischer Migrations-Koordinator). Beschaffung von Ressourcen sowohl intern als auch extern, inkl. Definition Skills-Profile und Durchführung Interviews • Projektmanagement in einem 40-köpfigen Projektteam mit mehreren Teilprojektleitern und einer externen Firma, sowie fortlaufende Fortschritts-Kontrolle • Fortlaufendes Stakeholder-Management, inkl. CEO, Senior Management, PMO, Betriebsrat und anderer Projekte. Leitung regelmäßiger Steuerkreis-Sitzungen mit der Führungsebene • Einrichtung und Leitung einer Task Force zur Stabilisierung des Gesamtsystems mit täglichem Fortschritts-Reporting an den CEO • Einführung eines Change Management Prozesses für das Gesamtprojekt und Etablierung eines Change Control Boards mit wöchentlichen Meetings für den kontrollierten Umgang mit CRs • Einführung eines systematischen Risiko-Managements mit wöchentlichen Risiko-Reviews mit den Teilprojektleitern. Anwendung von Maßnahmen, inklusive Eskalationen an das Management • Erarbeitung von Lessons Learned für das Projekt samt konkreter Maßnahmen (aktuell, künftig) 		
Stichworte	Energie-Management, CRM-Einführung, BSI CRM, Migration, Integration, Prozess-Optimierung, Peregrine Ticket-System (HP), SAP, Ablösung Legacy-System, Gesamtprojekmanagement, Scrum, Task Force, Krisenprojekt, Change Management, Risiko-Management, Stakeholder Management		

Senior Projektmanager, Multi-Projektmanager		Standard Life Assurance Ltd.	2016/17
Thema	<p>Leitung mehrerer Projekte innerhalb eines Transformations- und Digitalisierungs-Programms für die Customer Relationship Abteilung der Versicherung</p>		
Eigene Verantwortlichkeiten	<p>Klassisches Projektmanagement in einem internationalen Umfeld unter Einbindung der beiden Standorte des Kunden in Großbritannien und Deutschland. Unter anderem verantwortlich für die folgenden Projekte in der Rolle des Projektmanagers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captiva Automatisierung: Implementierung eines Piloten für die automatisierte Texterkennung auf Basis der Software Captiva. Internationale Ausschreibung mit Firmen aus Deutschland, UK und Indien. Management des gesamten Projektes, inklusive der externen Firma, die den Piloten als Proof of Concept entwickelt hat. Bewertung und Vorstellung der Pilot-Ergebnisse • New Digital Contact Center: Ablösung der aktuellen Telefonie-Lösung (Hardware und Software) im Call Center des Kunden durch eine neue Cloud-basierte Lösung. Koordination einer Vielzahl von Stakeholdern, inkl. Steuerung des ausländischen Telekommunikations-Anbieters (Provider der neuen Lösung). Unterstützung bei der Prozess-Optimierung im Call Center • Optimierung Multi-Channel-Vertrieb: Analyse der Kunden- und Makler-Kommunikation über die genutzten Kanäle Telefon, Post, Email, Fax, Internet, Extranet, inkl. Kalkulation der Kosten pro Kanal für die wichtigsten Vorgänge. Restrukturierung und Optimierung der Kanal-Allokation mittels Automatisierung und Self-Service zwecks Effizienz-Steigerung und Kostenreduzierung • Captiva Upgrade: Analyse des Upgrades der Captiva Software unter Einbindung des Mutterkonzerns aus UK und Erstellung eines Migrationskonzeptes für den Upgrade. Kalkulation der Migrations- und Wartungskosten sowie Betrachtung von Risiken und Gegenmaßnahmen 		
Stichworte	Versicherung, Digitalisierung, Transformation, Automatisierung, Kostenreduzierung, Ausschreibung, Projektmanagement, Multi-Projektmanagement, Internationales Projektmanagement, Captiva, OCR, Texterkennung, Pilot, Proof of Concept (PoC), Dokumenten-Management, Workflow-Management, Content Management, DMS, Call Center, Telefonie, Prozess-Optimierung, Multi-Channel-Vertrieb		

Senior Projektmanager, Senior PMO		Fresenius Netcare GmbH, Bad Homburg	2016
Thema	<p>Globale Migration von IBM Lotus Notes zu Microsoft Office 365 in 72 Ländern und für ca. 80.000 Benutzer weltweit. Zweck des Projektes waren Assessment und Freigabe des Vorhabens als Teil eines Gesamt-Programms. Mit der Durchführung waren 2 externe Firmen beauftragt, die koordiniert wurden. Projekt-Scope: Ist-Analyse, Grobkonzeption samt Architektur, Grobplanung Gesamtvorhaben, Erstellung Business Case, Risikobewertung, Kalkulation Migrationskosten und Ersparnisse, Vorbereitung Verträge, Aushandlung Lizenzen, Vorbereitung und Management Programm-Freigabe</p>		
Eigene Verantwortlichkeiten	<p>Projektmanagement in einem für das Gesamt-Programm eingerichteten PMO. Im Detail verantwortlich für die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koordination und Controlling der beiden externen Dienstleister hinsichtlich Scope, Qualität, Zeit und Kosten • Abstimmung von Anforderungen und Liefergegenständen (Scope) mit den beiden Providern • Definition der Work Streams und Aktivitäten sowie Erstellung und fortlaufende Pflege von Projektplänen unter Verwendung von MS Project • Identifikation von Projekt-Stakeholdern und fortlaufendes Stakeholder-Management • Risiko-Management • Erstellung von Aufwandsschätzungen und Monitoring der laufenden Projekt-Kosten • Schreiben von Angeboten für die beiden Kunden des Auftraggebers (Fresenius Kabi und FMC) • Teilnahme an technischen Workshops sowie Definition, Delegation und Monitoring von Aufgaben für die Projektmitarbeiter unter Verwendung von MS SharePoint • Erstellung von Projektdokumentation, wie Protokolle, Project Brief, Entscheidungen, usw. • Projekt-Reporting: Organisation und Moderation des regelmäßigen Projekt Jour Fixe • Qualitätssicherung in Form von Reviews diverser Dokumente und Arbeitsergebnisse • Onboarding von neuen Projektmitarbeitern • Erstellung diverser Präsentationen mit MS PowerPoint 		
Stichworte	Pharma, Migration, Microsoft Office 365, Cloud, IBM Lotus Notes, Programm-Management, Projektmanagement, Senior PMO, Provider-Management, Controlling, Infrastruktur		

Senior Projektmanager, Senior IT-Berater, Anforderungsmanager		Swiss Re	2014/15
Thema	<p>Internationales Ausschreibungsprojekt zur Einführung einer unternehmensweiten Software-Plattform für die Integration mehrerer externer Informationsprovider. Die Aggregationsplattform diente als zentraler Informations-Hub für 11.000 Benutzer weltweit (via GUI/Portal) und Applikationen (via API), um einen einheitlichen Zugriff auf eine Vielzahl externer Informationen zu ermöglichen. Zu den Informations-Providern gehörten Dow Jones, Bureau van Dijk, A.M. Best, Axco, Standard & Poor's, Bloomberg, Thomson Reuters, LexisNexis, Conning, SNL, sowie eine Vielzahl sozialer Medien</p>		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement in einem globalen Umfeld (Schweiz, USA, UK, Indien). Planung und Steuerung aller Aktivitäten vor Ort in Zürich und Management des verteilten Teams. • Umfassendes Stakeholder-Management mit zahlreichen involvierten Bereichen und Firmen • Fortlaufende Beratung des Kunden, inklusive des Senior-Managements, verschiedener Fachbereiche sowie IT-Experten • Koordination und eigenständige Durchführung einer umfassenden Studie (Ist-Analyse) als Grundlage für das Gesamtprojekt. Moderation zahlreicher Workshops mit Business Experten und IT-Experten sowie Erstellung eines umfassenden Ergebnis-Berichts (20 Systeme, +50 Interfaces) • Anforderungsanalyse und Anforderungsspezifikation für die neue Plattform. Darauf basierend Erstellung der Ausschreibungsunterlagen (RFI- und RFP-Dokumente) und eines Architekturentwurfs für die künftige Lösung • Koordination des Ausschreibungsprozesses mit den externen Anbietern. Management von 12 verschiedenen Anbieterfirmen weltweit in einem strukturierten und mehrstufigen Verfahren • Systematische Evaluation der eingereichten Angebote auf der Grundlage der Anforderungen und finale Anbieterauswahl unter Verwendung eines detaillierten Scoring-Verfahrens und der Bewertung von „Proof of Concept“-Implementierungen von 2 favorisierten Anbietern für die Lösung 		
Stichworte	Rückversicherung, Internationales Projektmanagement, Ausschreibung, Stakeholder Management, Studie, Proof of Concept, Informations-Plattform, Informations-Hub, Information Research, Integration, Anforderungsmanagement, Requirements Engineering, Provider-Management		

Senior IT-Berater, Senior Analyst, Projektkoordinator		ZDF, Mainz	2012/13
Thema	Durchführung einer Ist-Analyse für eine Host-Anwendung im Anwendungsbereich der Zeitwirtschaft (Disposition, Zeiterfassung und Mehrarbeitsabrechnung) sowie Erstellung einer umfangreichen Ergebnis-Dokumentation. Das Projekt war die erste Stufe einer anstehenden Host-Ablösung und die Analyse umfasste mehrere Anwendungen aus der IT-Systemlandschaft des Kunden. Die Enddokumentation diente als Lastenheft für die Ausschreibung des Nachfolgesystems		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der Mehrarbeits-Anwendung auf dem IBM-Host, inkl. einer Vielzahl von Schnittstellen zu anderen Anwendungen (sowohl weitere Host- als auch Client-Server-Anwendungen) • Projektvorgehensweise basierte auf Durchführung von strukturierten Interviews mit den Systemverantwortlichen, der Fachabteilung und den Entwicklern; Analyse vorhandener Dokumentation; Code-Analyse der vorhandenen Host-Module • Erstellung einer über 400-seitigen Ergebnis-Dokumentation bestehend aus: Übersicht Ist-Anwendungslandschaft; Implementierte Anforderungen; Fachliche Abläufe, sowie detaillierte Abläufe aus Code-Analyse; Regelwerk; Datenkatalog; Ausnahmenbehandlung, Fehlermeldungen; Fachglossar; Beschreibung aller Schnittstellen; Aktuelles Berechtigungskonzept; Mengengerüst (Ist und Soll); Schwachstellen-Analyse aktuelles System, neue Anforderungen Ziel-System • Koordination und Moderation aller Workshops mit den oben genannten Stakeholdern • Koordination der Code-Analyse für die COBOL-Programme, sowie von QS-Maßnahmen (Reviews) für die erstellte Dokumentation • Unterstützung des Kunden bei der Gesamtprojektplanung für das mehrjährige Migrationsprojekt durch Erstellung eines Projektplans • Regelmäßiges Status-Reporting an das Management des Kunden, sowie Veranlassung aller notwendigen Steuerungs-Maßnahmen 		
Stichworte	Medien, Fernsehen, TV, Öffentlich-rechliche Sendeanstalt, HR, Zeitwirtschaft, Zeitmanagement, HR IT, Mehrarbeit, Legacy System, Host-Ablösung, IBM Host, COBOL, Ist-Analyse, Lastenheft-Erstellung, Ausschreibung, Migration, Projektmanagement, Planung, Requirements Engineering, UML, HR-IT		

Multi-Projektmanager, IT-Berater, CR-Betreuer, Requirements Engineer		DVAG	2011/12
Thema	Arbeit an den folgenden Projekten und Themen beim Kunden, teils parallel: <ul style="list-style-type: none"> • Weiterentwicklung des Online-Systems (Kundeninformations-System) für den Außendienst in der Rolle des CR-Betreuers und Requirements Engineers. Agiler Entwicklungsprozess • Management eines Projektes für die Umgestaltung der Anmelde- und Notfallprozesse am Online-System des Kunden, inklusive vorheriger Spezifikation der Lösung • Management eines Projektes für die Einführung einer neuen iPhone-Applikation im Bereich Sicherheit für die Außendienstmitarbeiter des Kunden, inklusive vorheriger Spezifikation der Lösung und Koordination der Entwicklung durch eine externe Firma • Einführung eines Wissensmanagement-Systems für den Kunden-Support (Call Center). Beratung des Kunden, Priorisierung und Bewertung von Anforderungen für die Produktauswahl • Einführung einer Cloud-Computing Lösung beim Kunden in der Rolle des Requirements Engineers. Erhebung von Anforderung und Spezifikation einer iPad-App zur Anbindung an die Cloud. Agiles Entwicklungsprojekt nach Scrum 		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Leitung mehrerer Projekten, gemäß der obigen Auflistung, inklusive Stakeholder Management • Anforderungsanalyse und Anforderungsspezifikation in Abstimmung mit dem Außendienst, dem Fachbereich, der IT-Abteilung und externen Dienstleistern • Betreuung von Change Requests zur Weiterentwicklung des Online-Systems und Erstellung von Aufwandsschätzungen • Erstellung von Grobkonzepten und Feinkonzepten • Qualitätssicherung: Review von Konzepten, Begleitung der QS-Mitarbeiter in der Testphase, Durchführung von Tests, Dokumentation von Testergebnissen und Lösungen • Beratung des Kunden hinsichtlich der Optimierung bestehender Prozesse in der IT-Abteilung. Beratung bei Ausschreibung & Produktauswahl Wissensmanagement-System 		
Stichworte	Versicherung, Bank, Finanzdienstleistungen, Vermögensberatung, Projektmanagement, Multi-Projektmanagement, CR-Betreuung, Requirements Engineering, Wissensmanagement, Vertrieb, Außendienst, Ausschreibung, Call Center, Cloud, Agile, Scrum, App-Entwicklung, iPhone, iPad, CRM		

System Analyst, IT-Berater, Koordinator		Deutsche Lufthansa AG, Frankfurt	2009/10
Thema	<p>Migration und Modernisierung der bestehenden Crew Management IT-Systemlandschaft, die alle Phasen des Crew-Planungsprozesses (Umlauf- & Einsatzplanung) sowie die Handhabung von Crew Stammdaten abgedeckt hat. Die Umsetzung des neuen integrierten Systems erfolgte durch 2 externe Firmen. Im Rahmen des Projektes sollte eine stufenweise Host-Ablösung über einen längeren Zeitraum stattfinden. Internationales Projektumfeld (Deutschland, Schweden, USA)</p>		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der Ist-Anwendungslandschaft mit einem besonderen Fokus auf den Schnittstellen zwischen den beteiligten Systemen (inklusive Host, dezentraler Systeme und Portal-Systeme) • Fortlaufende Betreuung von ca. 40 verschiedenen IT-Schnittstellen, die zu migrieren waren, sowohl fachlich als auch hinsichtlich der Koordination der Arbeit (Stakeholder Management). • Regelmäßiges Status-Reporting an den Gesamtprojektmanager IT • Durchführung und Moderation von Interviews und Requirements-Workshops mit den System-Verantwortlichen und IT-Providern der beteiligten Systeme, sowie mit den beiden externen Firmen • Verantwortlich für die Koordination und Erledigung der Beistellungs-Leistungen des Kunden gegenüber den externen Anbieterfirmen, insbesondere durch Bereitstellung von Informationen zu den Schnittstellen nach erfolgter Analyse • Controlling und Qualitätssicherung der gelieferten Leistungen der externen Anbieterfirmen (meist Pflichtenhefte), inklusive Koordination Reviews durch die System-Verantwortlichen und IT-Provider des Kunden sowie Eskalationen an die Projektleitung • Entwurf von Lösungsalternativen für die Schnittstellen des Ziel-Systems • Regelmäßige Teilnahme an Risiko-Status-Meetings zur Besprechung von aktuellen Projektrisiken und Gegenmaßnahmen 		
Stichworte	<p>Luftfahrt, Airline, Migration, Crew Management, Host-Ablösung, UNISYS Host, Stakeholder Management, Ist-Analyse, Schnittstellen-Analyse, Requirements Engineering, Controlling, Provider-Steuerung, Qualitätssicherung, internationales Projektmanagement</p>		

Gesamtprojektmanager, Management-Berater		Air India NACIL in Mumbai, Indien	2009
Thema	<p>Internationales Ausschreibungsprojekt für IT-Systeme zur Implementierung eines integrierten Operations Control Centre (IOCC) bei einer großen indischen Fluggesellschaft. Neben der Ausschreibung der benötigten IT-Systeme umfasste der Projekt-Scope auch gravierende organisatorische Veränderung innerhalb der Airline nach einem Merger. Diese Veränderungen basierten auf den Erkenntnissen einer fundierten Analyse der aktuellen Prozesse des Kunden</p>		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtprojektmanagement in einem internationalen Umfeld (Indien und Deutschland). Führung von indischen Mitarbeitern in Mumbai und von deutschen Kollegen in Frankfurt • Fortlaufendes Management einer Vielzahl von Projekt-Stakeholdern in Indien in einem sehr komplexen und dynamischen Umfeld (Post-Merger Umfeld) • Durchführung von über 20 Interviews mit der obersten Führungsebene des Kunden (inkl. Vorstand) zwecks Erhebung der strategischen Anforderungen des Kunden. Erstellung eines Business Vision Reports mit den Ergebnissen und als Guideline für das Gesamtprojekt • Durchführung und Moderation von über 30 Workshops mit den Fachexperten des Kunden aus 11 verschiedenen Prozess-Bereichen. Dokumentation der aktuellen Geschäftsprozesse und Review der Ergebnisse unter Einbindung der Kollegen in Deutschland (Luftfahrt-Spezialisten) • Zusammenstellung von Erkenntnissen aus der Geschäftsprozess-Analyse sowie Erarbeitung und Präsentation von Verbesserungsvorschlägen und „Quick Wins“ auf der Führungsebene • Spezifikation der Anforderungen für die neuen integrierten IT-Systeme der Airline (Erstellung Lastenheft IT) • Mitarbeit an der Erstellung der restlichen Ausschreibungs-Dokumente und Koordination des Ausschreibungsprozesses und der Anbietauswahl 		
Stichworte	<p>Luftfahrt, Airline, Projektmanagement, Internationales Projektmanagement, Management-Beratung, Strategie, Ausschreibung, Operations Control Centre (OCC), IOCC, Post-Merger, Stakeholder Management, Prozess-Analyse, Prozess-Optimierung, Lastenheft-Erstellung, Requirements Engineering, Change Management</p>		

IT-Berater, Software-Architekt	Flughafen Berlin Brandenburg International, Berlin	2009
Thema	Für die Inbetriebnahme eines neuen Flughafens wurden in diesem Projekt alle benötigten IT-Systeme für die Verkehrssteuerung des Flughafens ausgeschrieben. Das Projekt umfasste neben der Ist-Analyse der IT-Systeme, die Erstellung aller notwendigen Ausschreibungsunterlagen, inklusive eines Entwurfs für die künftige IT-Architektur, sowie das Management des gesamten Ausschreibungs-Prozesses. Aufgrund der krisenhaften Situation wurde der Einsatz im Task Force Modus geleistet	
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse der bestehenden IT-Anwendungslandschaft beim Kunden. Dazu wurden ca. 20 Interviews mit verschiedenen System-Experten des Kunden geführt und vorhandene Dokumente evaluiert • Spezifikation von funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen für die auszuschreibenden IT-Systeme in Abstimmung mit dem Kunden und unter Verwendung des Anforderungs- und Modellierungstools ARCWAY Cockpit • Erstellung eines umfangreichen IT-Architekturkonzeptes für die neuen Verkehrssteuerungssysteme als Teil der Ausschreibungsunterlagen. Dabei lag ein besonderer Fokus auf dem Enterprise Service Bus als zentrale Komponente der neuen Architektur. Beschreibung aller beteiligten Systeme und Schnittstellen im IT-Architekturkonzept • Erstellung der benötigten Lastenhefte für die Ausschreibung unter Verwendung der Anforderungen aus dem Tool ARCWAY Cockpit, des IT-Architekturkonzeptes und weiterer Vorgaben vom Kunden • Unterstützung beim Management des Ausschreibungsprozesses, z.B. Organisation und Moderation von Anbieterkonferenzen beim Kunden, Koordination Aktivitäten Anbieterfirmen, Koordination Lastenheft-Erstellung 	
Stichworte	Luftfahrt, Airport, Verkehrssteuerung Flughafen, Task Force, Ausschreibung, Projektmanagement, Ist-Analyse, Lastenheft-Erstellung, Requirements Engineering, IT-Architektur, Architekturkonzept, Service-orientierte Architekturen (SOA), Enterprise Service Bus (ESB)	

Senior IT-Berater, Test- & Rollout-Manager	Lufthansa Cargo AG, Kelsterbach	2008/09
Thema	Projektgegenstand war die Einführung einer neuen, Web-basierten Software-Lösung für die virtuelle Telefonie („Web-ACD“) an den diversen Vertriebsstandorten des Kunden. Das Projekt war Teil eines größeren Vorhabens, die Vertriebsstrategie des Kunden neu auszurichten. Die Inbetriebnahme der Lösung erfolgte nacheinander an verschiedenen Vertriebsstandorten des Kunden	
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung eines Betriebs- und Notfall-Konzeptes für die Einführung des Web-ACD Systems unter Berücksichtigung der bestehenden Geschäftsprozesse an den verschiedenen Vertriebsstandorten des Kunden. Dazu wurde zunächst eine Ist-Analyse beim Kunden durchgeführt • Erstellung einer spezifischen System-Dokumentation für die neue Software zur Vorlage beim Betriebsrat des Kunden (Hintergrund: Mitbestimmung). Dabei wurden vorab die Anforderungen für die gewünschte Dokumentation mit dem Betriebsrat geklärt • Koordination und Begleitung der Einführung der Telefonie-Lösung an mehreren Vertriebsstandorten des Kunden (Düsseldorf, Kelsterbach). Bei der Koordination wurde der externe Telekommunikations-Anbieter der Telefonie-Infrastruktur und Hersteller der Software eingebunden • Planung von Tests für die Telefonie-Lösung und Durchführung der Tests in Zusammenarbeit mit den Vertriebsmitarbeitern. Ein besonderer Fokus lag dabei auf den Notfall-Szenarien, die in Problemfällen angewendet wurden (z.B. Ausfall eines Standortes und Regeln zum Ausweichen auf anderen Standort) • Schulung der Vertriebsmitarbeiter an den Standorten Düsseldorf und Kelsterbach bei der Einführung der Telefonie-Lösung • Support der Vertriebsmitarbeiter nach dem Rollout bei der Verwendung der Software, inklusive Problembehebung im laufenden Betrieb 	
Stichworte	Luftfahrt, Airline, Logistik, Vertrieb, Call Center, Telefonie, Telekommunikation, Web ACD, Cloud, Automatic Call Distribution, Rollout, Projektmanagement, Provider-Management, Test Management, Ist-Analyse, Konzeption, Betriebskonzept, Notfallkonzept, Betriebsrat, Mitbestimmung, Training, Support im Betrieb	

Software-Ingenieur, IT-Berater		Bundesverwaltungsamt, Köln	2007/08
Thema	Im Rahmen des Projektes AZR/VISA wurde der Auftragnehmer (Software-Haus) mit der Weiterentwicklung und Wartung der IT-Systeme des Kunden beauftragt. Gegenstand des Teilprojektes „Wartung“ war die Pflege der bestehenden Systeme auf Basis eines 5jährigen Wartungsvertrages. Dies umfasste sowohl Fehlerbehebungen an der Software als auch das Hinzufügen von neuen Funktionalitäten		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Wartung und Weiterentwicklung einer komplexen Workflow-Anwendung unter Einsatz verschiedener Technologien, Systeme und Tools • Behebung von Software-Fehlern • Kommunikation mit dem Fachbereich und der IT-Abteilung des Kunden zwecks Abklärung von Änderungsaufträgen (Change Requests) • Analyse der Änderungsanforderungen des Kunden und Nachstellung von fachlichen Szenarien mit der Software • Erstellung von Change Request-Dokumenten und Aufwandsschätzungen zur Angebotserstellung für die Änderungen • Konzeption, Implementierung und Test der Lösungen • Spezifikation von fachlichen Testfällen unter Verwendung des Testframeworks STF/FIT und Automatisierung der Test-Durchführung • Unterstützung von anderen Teilprojekten, welche die gewarteten Systeme genutzt haben 		
Stichworte	Regierung, Öffentlicher Sektor, Öffentliche Verwaltung, Software-Entwicklung, Wartung, AZR, Ausländer-Zentralregister, VISA, Visa-Verfahren, CR-Betreuung, Anforderungsanalyse, Konzeption, Implementierung, Test, Test-Spezifikation, Test-Automatisierung, Java, Eclipse, IBM WebSphere, Borland Application Server, Apache Webserver, Tomcat, Swing, Betriebssysteme SuSE Linux und MS Windows, Host BS2000, LDAP, Oracle, Scarab, Test-Framework STF/FIT, Sparx Enterprise Architect, UML		

Business Analyst		Schweizer Bahn SBB, Bern, Schweiz	2007
Thema	Projektgegenstand war die Spezifikation und Entwicklung eines Software-Systems für den Verkauf von Bahntickets für den internationalen Personenverkehr . Das System umfasste die Anbindung von Ticket Service Providern mehrerer Länder und die Nutzung unterschiedlicher Vertriebskanäle (Webshop und Verkaufsstellen der Bahn). Die Aufgabe der beauftragten Firma war in erster Linie die fachliche Konzeption dieser Lösung. Die Entwicklung erfolgte in gemischten Teams. Agiler Entwicklungsprozess unter Verwendung von Extreme Programming		
Eigene Verantwortlichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> • Anforderungsanalyse und Anforderungsspezifikation in Zusammenarbeit mit dem Fachbereich des Kunden. Dokumentation der Anforderungen unter Verwendung von UML Use Cases. Da die Implementierung bereits vor der Konzeption begonnen hatte, mussten die Anforderungen teilweise mittels Reverse Engineering ermittelt werden • Vorbereitung und Moderation von mehreren Workshops mit dem Fachbereich des Kunden sowie mit technischen Experten und Entwicklern • Erstellung eines umfangreichen Fachkonzeptes in einem mehrköpfigen Team unter Verwendung des CASE-Tools Borland Together und der Modellierungssprache UML • Konzeption und Implementierung eines Mechanismus für die automatische Generierung von Dokumenten-Inhalten aus dem CASE-Tool Together für das gesamte Fachkonzept-Team • Unterstützung des QS-Teams bei der Spezifikation von fachlichen Testfällen und der Erzeugung von Testdaten • Definition eines Review-Prozesses für die Arbeitsergebnisse der Business Analysten und Management der Reviews (Organisation und Führung) 		
Stichworte	Bahn, Internationaler Personenverkehr, Ticket Service Provider, Webshop, Business Analyse, Anforderungsanalyse, Anforderungsspezifikation, Fachliche Konzeption, Requirements Engineering, Test-Spezifikation, UML, CASE-Tool, Dokumentengenerierung, Borland Together, Agile, Extreme Programming		