

## Lebenslauf und Projektübersicht

### Fachthema BMC



Stefan Krüll  
K-Cons  
Am Getterbach 53i  
48163 Münster  
0151-18913297  
[ITSM@K-Cons.de](mailto:ITSM@K-Cons.de)  
[www.k-cons.de](http://www.k-cons.de)

#### Persönliche Daten

Jahrgang:	1972
Qualifikation:	Informatik
Berufserfahrung seit:	1998
Sprachkenntnisse:	Deutsch (Muttersprache), Englisch
Staatsbürgerschaft:	Deutsch

#### Kurzvorstellung

1993 begann ich mein Informatikstudium an der Fernuniversität Hagen und schnupperte damit erstmalig professionelle IT-Luft. Mein beruflicher Schwerpunkt lag von Anfang an auf dem IT-Service-Management zuerst im Operations, nach recht kurzer Zeit im Aufbau und der Weiterentwicklung von Service-Desks woraus nach kurzer Zeit Toolentwicklung und IT-Prozessberatung wurde, was ich weiterhin bis heute praktiziere. Hieraus entstanden dann weitere Fachlichkeiten im Bereich Projektmanagementmethoden und Workflow-Management-Werkzeuge. Auf diesem Weg durfte ich einige deutsche Automobilunternehmen, Banken und IT-Dienstleister begleiten und begleite sie teilweise noch heute.

Mir ist es wichtig gemeinsam entwickelte Lösungen am Ende der Kette auch genauso umzusetzen.

Ich bin 1972 in Krefeld-Uerdingen geboren, verheiratet und lebe seit Juni 2014 in Münster, von wo aus ich als Berater und Entwickler tätig bin. Bevor ich dort die Firma K-Cons gründete machte ich unter anderem Zwischenstationen bei Banken- und Automobil-Unternehmen sowie IT-Dienstleistern in Wolfsburg, München, Frankfurt, Bonn, Düsseldorf und Münster.

## Projekte

Branche: IT-Dienstleister Banken/Münster  
Schwerpunktthemen: IT Service Management  
Rolle: Berater/Entwickler/Teilprojektleiter  
Aufgaben:

- Evaluierung Smart IT
- Prozessübergreifende Toolkopplungen nach Fusion
- Beratung Veränderungsmanagement
- Beratung zu BMC Produkten
- Unterstützung der internen Entwickler
- Erweiterungen und Eigenentwicklungen
- Bugfixing in ITSM-Suite 8.1.02

Know-how/Tools: BMC Remedy ARS 8.1.02, BMC ITSM 8.1.02, BMC SRM 8.1.02  
Projektdauer: 10/2015 – heute

Branche: IT-Dienstleister Banken/Münster  
Schwerpunktthemen: IT Service Management  
Rolle: Berater/Entwickler/Teilprojektleiter  
Aufgaben:

- Upgrade BMC AR Server 7.6.04 nach 8.1.02
- Upgrade BMC ITSM Suite 7.6.04 nach 8.1.02
- Beratung zu Schnittstellenprozessen
- Beratung zu BMC Produkten
- Umstellung DLD auf UDM mit ETL/Spoon
- Unterstützung der internen Entwickler
- Erweiterungen und Eigenentwicklungen
- Zero-Downtime Upgrade (DDM, SQL-Links, etc)
- Bugfixing in ITSM-Suite 8.1.02

Know-how/Tools: BMC Remedy ARS 8.1.02, BMC ITSM 8.1.02, BMC SRM 8.1.02  
Projektdauer: 10/2014 – 10/2015

Branche: IT-Dienstleister Banken/Münster  
Schwerpunktthemen: IT Service Management  
Rolle: Berater/Entwickler/Teilprojektleiter  
Aufgaben:

- Datenbankschwenk DB2 zu MSSQL für BMC AR Server
- Beratung zu Schnittstellenprozessen
- Beratung zu BMC Produkten
- Beratung zu IT Service Management Prozessen
- Unterstützung der internen Entwickler
- Erweiterungen und Eigenentwicklungen
- Bugfixing in ITSM-Suite und SRM 7.6.04

Know-how/Tools: BMC Remedy ARS 7.6.04, BMC ITSM 7.6.04, BMC SRM 7.6.04

Projektdauer: 01/2014 – 10/2014

Branche: IT-Dienstleister Banken/Münster

Schwerpunktthemen: IT Service Management

Rolle: Berater/Entwickler/Teilprojektleiter

- Aufgaben:
- Zusammenführung BMC SRM und ITSM
  - Beratung zu Schnittstellenprozessen
  - Beratung zu BMC Produkten
  - Beratung zu IT Service Management Prozessen
  - Unterstützung der internen Entwickler
  - Erweiterungen und Eigenentwicklungen
  - Bugfixing in ITSM-Suite und SRM 7.6.04

Know-how/Tools: BMC Remedy ARS 7.6.04, BMC ITSM 7.6.04, BMC SRM 7.6.04

Projektdauer: 01/2013 – 12/2013

Branche: IT-Dienstleister Banken/Münster

Schwerpunktthemen: IT Service Management

Rolle: Berater/Entwickler/Teilprojektleiter

- Aufgaben:
- Upgrade BMC AR Server 7.5 nach 7.6.04
  - Upgrade BMC ITSM Suite Mischbetrieb 7.1/7.5 nach 7.6.04
  - Einführung der Best Praxis Views
  - Einführung RKM (Knowledge Management)
  - Beratung zu Schnittstellenprozessen
  - Beratung zu BMC Produkten
  - Beratung zu IT Service Management Prozessen
  - Unterstützung der internen Entwickler
  - Erweiterungen und Eigenentwicklungen
  - Bugfixing in ITSM-Suite 7.5/7.6.04

Know-how/Tools: BMC Remedy ARS 7.5/7.6.04, BMC ITSM 7.1/7.5/7.6.04

Projektdauer: 04/2012 – 12/2012

Branche: Bank/Düsseldorf

Schwerpunktthemen: Überwachung, Tracking und Controlling der Übernahme von Clientsoftware bei Dienstleisterwechsel.

Rolle: Berater/Teilprojektleiter

Aufgaben:

- Erstellung von Scripten
- Kommunikation zwischen Kunde und Dienstleister
- Toolanbindung und Pflege
- Unterstützung der Projektleitung

Know-how/Tools: Remedy Action Request

Projektdauer: 11/2011-12/2011

Branche: IT-Dienstleister Banken/Münster

Schwerpunktthemen: IT Service Management

Rolle: Berater/Entwickler/Teilprojektleiter

Aufgaben:

- Beratung zu Schnittstellenprozessen
- Entwicklung von Schnittstellen
- Beratung zu BMC Produkten
- Beratung zu IT Service Management Prozessen
- Unterstützung der internen Entwickler
- Erweiterungen und Eigenentwicklungen
- Bugfixing in ITSM-Suite 7.1/7.5

Know-how/Tools: BMC Remedy ARS 7.5, BMC ITSM 7.1/7.5

Projektdauer: 01/2011 - 10/2011

Branche: IT-Dienstleister Banken/Münster

Schwerpunktthemen: IT Service Management

Rolle: Berater/Entwickler

Aufgaben:

- Upgrade AR Server 7.0 auf 7.5
- Einführung Asset Management
- Upgrade CMDB und Core-Funktionen 7.1 auf 7.5
- Beratung zu Schnittstellenprozessen
- Entwicklung von Schnittstellen
- Beratung zu BMC Produkten
- Beratung zu IT Service Management Prozessen
- Unterstützung der internen Entwickler
- Erweiterungen und Eigenentwicklungen
- Bugfixing in ITSM-Suite 7

Know-how/Tools: BMC Remedy ARS 7.1/7.5, BMC ITSM 7.x

Projektdauer: 01/2010 - 12/2010

Branche: IT-Dienstleister Banken/Münster

Schwerpunktthemen: IT Service Management  
Rolle: Berater/Entwickler  
Aufgaben:

- Beratung zu Schnittstellenprozessen
- Beratung zu BMC Produkten
- Beratung zu IT Service Management Prozessen
- Unterstützung der internen Entwickler
- Erweiterungen und Eigenentwicklungen
- Bugfixing in ITSM-Suite 7

Know-how/Tools: BMC Remedy, BMC ITSM 7.0  
Projektdauer: 03/2009 - 12/2009

Branche: IT-Dienstleister Banken/Bonn  
Schwerpunktthemen: IT Service Management  
Rolle: Berater/Entwickler  
Aufgaben:

- Ablösung der bestehenden Incident- und Servicemanagement-Lösungen
- Anbindung der verschiedenen Fremd- und Eigensysteme
- Unterstützung bei Reporterstellung
- Bugfixing in ITSM-Suite 7

Know-how/Tools: Oracle 10g, BMC Remedy, BMC ITSM 7.x, SQL Developer, Citrix, Business Objects  
Projektdauer: 01/2009 - 03/2009

Branche: IT-Dienstleister Banken/Düsseldorf  
Schwerpunktthemen: Konzeptionierung einer neuen Systemumgebung  
Rolle: Konzeptionierer/Berater  
Aufgaben:

- Zusammenführung mehrerer Einzelsysteme,
- Migration auf eine Servergroup mit LoadBalancern,
- Update auf AR System V7,
- Vereinheitlichung des Patchstandes
- Minimierung des Wartungsaufwandes

Know-how/Tools: Remedy Action Request, GANTT, Microsoft Office Produkte  
Projektdauer: 07/2008

Branche: IT-Dienstleister Banken/Bonn

Schwerpunktthemen: IT Service Management  
Rolle: Entwickler  
Aufgaben: 

- Ablösung der bestehenden Incident- und Servicemanagement-Lösungen
- Anbindung der verschiedenen Fremd- und Eigensysteme

Know-how/Tools: Oracle 10g, BMC Remedy, BMC ITSM 7.x, SQL Developer, Citrix  
Projektdauer: 03/2008 - 06/2008

Branche: Bank/Düsseldorf  
Schwerpunktthemen: IT Service Management, Beratung und Entwicklung  
Rolle: Berater/Entwickler  
Aufgaben: 

- Anbindung und Betreuung von Workflowkomponenten per Mail, Filetransfer, UC4, SMS, Crystal Reports etc.
- Entwicklung und Betreuung externer Scripte zur Steuerung und Verarbeitung von Reporting-Daten aus Remedy Action Request
- Schnittstellenentwicklungen AR Server 4.x-6.x
- Upgrade AR Server 4.x nach 6.x
- Entwicklung und Betreuung von Importsripten
- Workflowentwicklung Incidentmanagement, Service Desk, CMDB, Eskalationsmanagement, ITAM, CRC, Auftragsmanagement etc.

Know-how/Tools: Remedy Action Request, Perl, VBS, Java, Unix/Sinix, MS Produkte  
Projektdauer: 10/2005 – 03/2008

Kunde/Branche: Brandschutz/Köln  
Schwerpunktthemen: Schulungen VBS  
Rolle: Fachtrainer  
Aufgaben: 

- Training und Coaching der Mitarbeiter des Kunden in VBS

Know-how/Tools: VBS  
Projektdauer: 10/2005

Branche: Bank/Düsseldorf  
Schwerpunktthemen: Einführung Windows XP  
Rolle: Berater  
Aufgaben: 

- Lösungsentwicklung für Migration von Windows NT 4.0 Workstation auf Windows XP
- Anwender- und Technikerbetreuung während der Rolloutphase

Know-how/Tools: MS Produkte, Remedy Action Request

Projektdauer: 04/2004 – 10/2005

Branche: Bank/Düsseldorf

Schwerpunkthemen: Entwicklung, Erstellung und Anbindung einer Wissensdatenbank

Rolle: Entwickler

Aufgaben:

- Entwicklung einer integrierten Wissensdatenbank
- Einbindung in Remedy
- Scripterstellung in VBS zur automatisierten Entwicklung von HTML-Seiten
- Oberflächenerstellung mittels Java und HTML
- Suchfunktion mittels Java

Know-how/Tools: Remedy Action Request, VBS, Java, HTML

Projektdauer: 01/2002 – 12/2003

Branche: Bank/Düsseldorf

Schwerpunkthemen: Support und Unterstützung

Rolle: Berater

Aufgaben:

- System- und Anwenderbetreuung in einem Service Desk
- Support von Standard Microsoft Produkte (MS Windows, Office, IE usw.)
- Support von Individual- und Branchensoftware (z.B. Bankberaterprogramme)
- Support von Servern und Client-PCs
- Support von Netzwerkinfrastruktur

Know-how/Tools: Remedy Action Request 3.x-4.x, VBS, Java, HTML, MS Produkte

Projektdauer: 08/2001 – 03/2004

Branche: Automobil/München

Schwerpunkthemen: Aufbau, Unterstützung und Betrieb des weltweiten Supports

Rolle: Leiter Customer Focus Team

Aufgaben:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufbau und Weiterentwicklung eines internationalen Service Desk an verteilten Standorten</li><li>• Produkteinführungen und Integration in den Service Desk-Prozess</li><li>• System- und Anwenderbetreuung in einem internationalen Service Desk</li><li>• Support von Standard Microsoft Produkte (MS Windows, Office, IE usw.)</li><li>• Support von Individual- und Branchensoftware (z.B. Händlersoftware und Entwicklersysteme)</li><li>• Support von Servern und Client-PCs</li><li>• Support von Netzwerkinfrastruktur(LAN/WAN)</li><li>• Steuerung Technikereinsätze</li><li>• Benutzerverwaltung</li><li>• Reporting</li><li>• Support von Großrechnersystemen</li><li>• Datenbanksupport</li><li>• Mitarbeiteraus- und Weiterbildung</li><li>• Second-Level Support für o. g. Bereiche</li><li>• Eskalationsmanagement</li></ul>
Know-how/Tools:	Remedy Action Request 3.x
Projektdauer:	08/1999 - 07/2001

## Weiterbildung/Zertifizierung

### BMC SRM

Schwerpunkt:	BMC Remedy IT Service Management 7.5: Administering - Part 2
Zeitraum:	03/2011

### BMC WOM

Schwerpunkt:	BMC Work Order Management 7.6: Using
Zeitraum:	02/2011

### BMC SRM

Schwerpunkt:	BMC Remedy IT Service Management 7.5: Administering - Part 1
Zeitraum:	01/2011

### BMC Remedy



Schwerpunkt: ITSM 7.x Application Administering Essentials

Zeitraum: 12/2009

**BMC Atrium**

Schwerpunkt: Core CMDB 7.5 – What’s New

Zeitraum: 11/2009

**BMC Atrium**

Schwerpunkt: CMDB 2.x – Administering Part 2

Zeitraum: 10/2009

**BMC Remedy**

Schwerpunkt: AR System 7.5 – What’s New

Zeitraum: 08/2009

**BMC Remedy**

Schwerpunkt: Action Request Entwickler

Zeitraum: 2002

**BMC Remedy**

Schwerpunkt: Action Request Administrator

Zeitraum: 2001