

## Lebenslauf und Projektübersicht



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 Servicedesks 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.

## Beruflicher Werdegang

- 07/2014 – heute                      Selbstständiger Berater und Entwickler  
  
K-Cons  
[www.k-cons.de](http://www.k-cons.de)
- 08/2011-07/2014                      Leitender Berater  
  
RDS Consulting GmbH  
[www.rds.de](http://www.rds.de)
- 02/1999-07/2011                      Leiter Customer Focus Team  
  
twenty4help Knowledge Service GmbH  
[www.twenty4help.de](http://www.twenty4help.de)

## Ausbildung

- 10/1993 – 02/1999                      Studium Informatik/BWL ohne Abschluss  
  
Fernuniversität Hagen  
[www.fernuni-hagen.de](http://www.fernuni-hagen.de)

## Kompetenzen

- + Grundlagenwissen und erste praktische Erfahrung
- ++ Gute Kenntnisse in Verbindung mit praktischer Projekterfahrung
- +++ Expertenwissen in Verbindung mit langjähriger Projekterfahrung

### Produkte

---

- +++ BMC Remedy ARS 3.x/4.5/5.x/6.x/7.0/7.1./7.5/7.6.04/8.1.02/9.x
- +++ BMC ITSM 7.0/7.1/7.5/7.6.04/8.1.02/9.x
- +++ BMC SRM 2.0/7.6.04/8.1.02
- +++ Omnitracker
- +++ MS Office 97/2000/XP/2003/2007/2010/2013
- ++ BMC Atrium 2.x
- ++ UC4
- ++ ETL Spoon
- ++ USU Valuation
- + BMC Orchestrator
- + BMC ADDM
- + Oracle RDBMS
- + DB2
- + MSSQL

### Programmiersprachen

---

- +++ VBS
- ++ Perl
- ++ Pascal
- ++ Basic
- ++ Assembler
- ++ LSL
- ++ JScript
- ++ SQL

### Methodische Kompetenz

---

- +++ ITIL v3
- +++ PRINCE2
- ++ Management of Change
- ++ FitSM
- ++ Eventmoderation

## Branchenkenntnisse

Banken, IT Dienstleister, Finanzdienstleister, Automobile, Öffentlicher Dienst

---

## Projekte

Branche: IT-Dienstleister öffentlicher Dienst/Stuttgart  
Schwerpunktthemen: IT Service Management  
Rolle: Berater/Solution Architect  
Aufgaben:

- Beratung Service Portfolio Management
- Beratung Service Level Management
- Servicemodellierung
- Design- und Abbildung in USU Valuation 4.6-5.1
- Integration in die bestehende Suite
- Erweiterung Shop um Servicemodelle
- Erweiterung Service-Operations
- Business-Impact-Implementierung

Know-how/Tools: USU Valuation 4.6 & 5.1  
Projektdauer: 08/2018 – laufend

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

- Beratung Veränderungsmanagement
- Beratung zu BMC Produkten
- Unterstützung der internen Entwickler
- Erweiterungen und Eigenentwicklungen
- Bugfixing in ITSM-Suite
- Upgradevorbereitung
- Beratung im Toolevaluierungsprozess
- Vorbereitung einer Toolmigration
- Beratung zu Prozessen und Methoden im ITSM

Know-how/Tools: BMC Remedy ARS 8.1.02, BMC ITSM 8.1.02, BMC SRM 8.1.02, USU Valuation  
Projektdauer: 01/2018 – laufend

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 – 12/2017

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
  - Beratung zu IT Service Management Prozessen
  - Erweiterung KMS
  - KVP-Reviews
  - Unterstützung im Veränderungsmanagement
  - Unterstützung der internen Entwickler
  - Erweiterungen und Eigenentwicklungen
  - Bugfixing in ITSM-Suite und SRM (Request Fulfillment) 8.1.02

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

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
- Beratung zu Schnittstellenprozessen
- Einführung Knowledge Management
- 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: Groß- und Einzelhandel/Krefeld  
Schwerpunktthemen: Herstellung von Mandantenfähigkeit, Erweiterung des Incidentmanagements für nicht in der IT verhafteten Abteilungen, Stammdatenanpassung, Reporting, Customizing  
Rolle: Berater/Entwickler/Teilprojektleiter  
Aufgaben:

- Konzeptionierung und Prozessberatung
- Customizing für Incidentmanagement
- Einbindung in die Bestandssysteme
- Schnittstellenentwicklung

- Anbindung externer Tickettools

Know-how/Tools: Omnitracker, Microsoft Office Produkte, Citrix Web-VPN

Projektdauer: 01/2012 – 04/2012 Vollzeit  
04/2012 – 06/2014 nach Bedarf

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: Elektronik/Essen

Schwerpunktthemen: Prozess- und Tooleinführung gemäß ITIL



Rolle: Berater/Entwickler

Aufgaben:

- Konzeptionierung und Prozessberatung,
- Customizing für Incident- und Problemmanagement,
- Einbindung in die Bestandssysteme
- Clustering

Know-how/Tools: Omnitracker, Microsoft Office Produkte, Citrix Web-VPN

Projektdauer: 08/2008 - 12/2008

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 Importskripten
- 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 2
- Anwender- und Technikerbetreuung während der Rolloutphase

  
Know-how/Tools: MS Produkte, Remedy Action Request  
Projektdauer: 04/2004 – 10/2005

Branche: Bank/Düsseldorf  
Schwerpunktthemen: Entwicklung, Erstellung und Anbindung einer Wissensdatenbank  
Rolle: Entwickler  
Aufgaben: 

- Entwicklung einer integrierten Wissensdatenbank
- Einbindung in Remedy
- Skripterstellung 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:

- Aufbau und Weiterentwicklung eines internationalen Service Desk an verteilten Standorten
- Produkteinführungen und Integration in den Service Desk-Prozess
- System- und Anwenderbetreuung in einem internationalen Service Desk
- Support von Standard Microsoft Produkte (MS Windows, Office, IE usw.)
- Support von Individual- und Branchensoftware (z.B. Händlersoftware und Entwicklersysteme)
- Support von Servern und Client-PCs
- Support von Netzwerkinfrastruktur(LAN/WAN)
- Steuerung Technikereinsätze
- Benutzerverwaltung
- Reporting
- Support von Großrechnersystemen
- Datenbanksupport
- Mitarbeiteraus- und Weiterbildung
- Second-Level Support für o. g. Bereiche
- Eskalationsmanagement

Know-how/Tools: Remedy Action Request 3.x  
Projektdauer: 08/1999 - 07/2001

Branche: Versicherung/Frankfurt(Main)  
Schwerpunkthemen: Kundensupport  
Rolle: Second Level Agent  
Aufgaben:

- System- und Anwenderbetreuung in einem User Help Desk
- Support von Individualsoftware der Start Amadeus GmbH

- Support der firmentypischen Hardware

Know-how/Tools: Inhouse PMS

Projektdauer: 05/1999 - 07/1999

## **Weiterbildung/Zertifizierung**

### Psychologischer Berater/Personal Coach

Schwerpunkt: Management of Change

Zeitraum: 2018

### Moderator/Sprecher (Sprecherakademie)

Schwerpunkt: Eventmoderation/Auftritt/Rhetorik

Zeitraum: 10/2018

### PRINCE2 Agil

Schwerpunkt: Projektmanagement

Zeitraum: 05/2018

### Konfliktmanagement/Leadership/MoC

Schwerpunkt: Management of Change

Zeitraum: 06/2017

### Change Management (2015) Practitioner

Schwerpunkt: Management of Change

Zeitraum: 02/2017

### Change Management (2015) Foundation

Schwerpunkt: Management of Change

Zeitraum: 02/2017

### ITIL Practitioner

Schwerpunkt: Methodik

Zeitraum: 12/2016

### PRINCE2 Practitioner

Schwerpunkt: Projektmanagement

Zeitraum: 02/2015

### ITIL Expert v3/2011

Schwerpunkt: Methodik

Zeitraum: 07/2015

### FitSM Foundation v3

Schwerpunkt: Methodik

Zeitraum: 02/2015

### PRINCE2 Foundation

Schwerpunkt: Projektmanagement

Zeitraum:	10/2012
<b>ITIL Foundation v3</b>	
Schwerpunkt:	Methodik
Zeitraum:	05/2012
<b>BMC SRM</b>	
Schwerpunkt:	BMC Remedy IT Service Management 7.5: Administering - Part 2
Zeitraum:	03/2011
<b>BMC WOM</b>	
Schwerpunkt:	BMC Work Order Management 7.6: Using
Zeitraum:	02/2011
<b>BMC SRM</b>	
Schwerpunkt:	BMC Remedy IT Service Management 7.5: Administering - Part 1
Zeitraum:	01/2011
<b>ITIL v2.0</b>	
Schwerpunkt:	IT Service Manager v2.0
Zeitraum:	08/2010
<b>BMC Remedy</b>	
Schwerpunkt:	ITSM 7.x Application Administering Essentials
Zeitraum:	12/2009
<b>BMC Atrium</b>	
Schwerpunkt:	Core CMDB 7.5 – What’s New
Zeitraum:	11/2009
<b>BMC Atrium</b>	
Schwerpunkt:	CMDB 2.x – Administering Part 2
Zeitraum:	10/2009
<b>BMC Remedy</b>	
Schwerpunkt:	AR System 7.5 – What’s New
Zeitraum:	08/2009
<b>Omnitracker</b>	
Schwerpunkt:	Automation – Advanced
Zeitraum:	2008
<b>Omnitracker</b>	
Schwerpunkt:	Automation – Basic
Zeitraum:	2008
<b>Omnitracker</b>	

Schwerpunkt: Reporting/Statistik – Advanced

Zeitraum: 2008

#### Omnitracker

Schwerpunkt: Reporting/Statistik - Basic

Zeitraum: 2008

#### Omnitracker

Schwerpunkt: ASP.NET Web-Client

Zeitraum: 2008

#### Omnitracker

Schwerpunkt: Email-Gateway

Zeitraum: 2008

#### Omnitracker

Schwerpunkt: Basic-Administration

Zeitraum: 2008

#### Oracle

Schwerpunkt: RDBMS

Zeitraum: 2008

#### MS InfoPath 2003 & XML

Schwerpunkt: Grundlagen, Scripting und Workflowverarbeitung

Zeitraum: 2007

#### Microsoft Office Professional

Schwerpunkt: Zertifizierung Excel 2003

Zeitraum: 2006

#### UC4

Schwerpunkt: Scripting, Batchverarbeitung

Zeitraum: 2005

#### ITIL v2

Schwerpunkt: Foundation

Zeitraum: 2004

#### Microsoft Office Professional

Schwerpunkt: Zertifizierung Excel 2002

Zeitraum: 2003

#### Microsoft Windows XP

Schwerpunkt: MOC 70-270

Zeitraum: 2003

**BMC Remedy**

Schwerpunkt: Action Request Entwickler

Zeitraum: 2002

**Kommunikationstraining**

Schwerpunkt: Kommunikation, Konfliktbewältigung und -vermeidung

Zeitraum: 2002

**BMC Remedy**

Schwerpunkt: Action Request Administrator

Zeitraum: 2001

**Train the Trainer**

Schwerpunkt: Schulungsdidaktik und Methodik

Zeitraum: 2001

**Kommunikationstraining**

Schwerpunkt: Telefonkommunikation

Zeitraum: 1999