

Lebenslauf und Projektübersicht

Fachthema ITIL



Stefan Krüll
K-Cons
Am Getterbach 53i
48163 Münster
0151-18913297
ITSM@K-Cons.de
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.

Projekte

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: 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: 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

Weiterbildung/Zertifizierung

ITIL Practitioner

Schwerpunkt: Methodik

Zeitraum: 12/2016

ITIL Expert v3/2011

Schwerpunkt: Methodik

Zeitraum: 07/2015

ITIL Foundation v3

Schwerpunkt: Methodik

Zeitraum: 05/2012

ITIL v2

Schwerpunkt: IT Service Manager v2

Zeitraum: 08/2010

ITIL v2

Schwerpunkt: Foundation

Zeitraum: 2004