

## Beraterprofil

### Persönliche Daten

Name	Christian Jürgen Bach
Geburtsjahr	1968
EDV-Erfahrung seit	1998
Projektmanagement Erfahrung seit	1994
Ausbildungsabschluss	Diplom-Betriebswirt
Nationalität	Deutsch
Sprachen	Deutsch (Muttersprache), Englisch (verhandlungssicher)

Verfügbarkeit	Kurzfristig nach Absprache, Vor Ort Einsatz
Regionale Flexibilität	International
Stundensatz	Abhängig von Entfernung von Wuppertal

Kontaktdaten	Schloßstraße 72, 42285 Wuppertal Handy: 0179 / 66 29 848 E-Mail: <a href="mailto:cjb@cjb-consulting.de">cjb@cjb-consulting.de</a>
--------------	---

Schwerpunkte	Strategieberatung Business Process Modelling Anforderungsmanagement und -analyse eCommerce Prozessmanagement EDEN Prozessreifegrad-Modell Organisationskultur-Analyse Order to Cash Prozesse IT Projektmanagement Datenmanagement
--------------	--

Branchen	Handel - im besonderen Versandhandel Teleshopping Call Center inkl. IVR Banken Telekommunikation Internet
----------	--

## 2. Fachliche Kenntnisse

Programmiersprachen:	Cobol (7 Jahre Projekterfahrung) vba (7 Jahre Projekterfahrung)
Betriebssysteme:	Windows NT/2000/98/XP (sehr gute Kenntnisse)
Datenbanken:	MySQL (7 Jahre Projekterfahrung) ISS-Datenbank auf HP300 (4 Jahre Projekterfahrung) Eloquence (2 Jahre Projekterfahrung) DB2 (3 Jahre Projekterfahrung) Access (gute Kenntnisse)

## Software-Pakete / Methoden / Tools / Module

Pakete:	MS-Office (sehr gute Kenntnisse) Microsoft Projects (auch in der Enterprise-Version) MS Visio Lotus Notes
Methoden:	Prozessmodellierung, verschiedene Projektmanagementverfahren
Tools:	Rational Bugzilla Inubit Suite Ibo Ablaufprofi
Projektleitungskompetenzen:	Planungskompetenz Kommunikation Übersetzung fachlicher Themen für Fachfremde (Technik an Nicht-Techniker, Fachliche Anforderungen an Techniker) Durchsetzungsfähigkeit inkl. Nachverfolgung von Terminen

## 3. Aus- und Weiterbildung

Industriestudiengang „Call Center Manager“ an der European Business School Oestrich-Winkel  
Studium zum Diplom-Betriebswirt

## 4. Berufserfahrung

6 Jahre Berufserfahrung als Manager Business Process Engineering bei QVC Call Center GmbH  
4 Jahre Berufserfahrung als Unternehmensberater Strategieberatung, Vertriebsstrukturmanagement, Call Center, Knowledgebase Aufbau für Sparkassen und Genossenschaftsbanken  
4 Jahre Berufserfahrung als Mitarbeiter Betriebsorganisation bei einer Sparkasse  
1 Jahr Berufserfahrung im Ausland für einen Telekommunikationsanbieter im Bereich Call Center und VRU

## 5. Projekthistorie

Seit 06/2009

### **Telekommunikation**

Aufgabe:

Implementierung eines Piloten für ein Video-Kiosk-System zwischen POS in stationären Geschäften und dem telefonischen Customer Service. Das System soll Kunden für Spezialberatung zur Verfügung stehen.

System wurde bei Tochterunternehmen im Ausland bereits erfolgreich eingeführt und nun soll in Deutschland die Marktakzeptanz getestet werden. Neben den technischen Themen sind alle organisatorischen Fragen in meinem Aufgabengebiet.

Rolle:

Teilprojektleiter

Systemumgebung:

Proprietäre Avaya-Umgebung ohne Anbindung an die bestehende IT Infrastruktur

03/2009 – 04/2009

### **Scoring Unternehmen**

Aufgabe:

Testen der externen Vertragspartner im Rahmen des Wechsels des Dienstleisters für das Rechenzentrum. Dabei mussten verschiedene Protokolle an das neue Rechenzentrum mit teilweise neu entwickelten Applikationen angebunden werden.

Um den Aufwand gering zu halten, wurde die alte Anbindungsadresse der Vertragspartner auf das neue Rechenzentrum umgeleitet. Im Rahmen der Generalprobe des Cutover wurden mit verschiedenen Vertragspartnern die Anbindungen getestet.

Rolle:

Projektmitarbeiter

Systemumgebung:

DB2, OpenFT, Enterprise Extender, XML, SUN

10/2008 – 12/2008

### **Online-Medien-Agentur, Start-Up**

Aufgabe:

Erstellen Konzept für die Technische Infrastruktur, Anforderungsprofil von Dienstleistern. Ausschreibung der Anforderungen, Diskussion und Bewertung der Dienstleister, Vorschlag für weiteres Vorgehen.

Rolle:

Projektleiter

Systemumgebung:

Microsoft, SQL, db2

04/2008 – 06/2008

### **Die Sparschwein AG**

**Aufgabe:**

Das angebotene Produkt im Internet wurde mittels Abonnements vertrieben. Aufgrund der schlechten Zahlungsmoral der Kunden, waren externe Dienstleister für das Mahnwesen und das Inkasso eingebunden. Der Prozess auf der Produktseite, entsprechende Konsequenzen aus den fehlenden Zahlungseingängen zu ziehen und die Abonnements zu schließen, war noch nicht aufgesetzt.

In einer ersten Bereinigung wurden alle Abonnements gekündigt, die mehr als eine Abrechnungsperiode unbezahlt hatten.

**Rolle:**

Projektleiter

**Systemumgebung**

Microsoft, SQL, DB2

11/2006 – 03/2008

### **QVC Call Center GmbH**

**Aufgabe:**

Implementierung einer regelmäßigen automatischen Belieferung von Verbrauchsprodukten an Kunden, die dies bestellt haben. Rechnungsstellung mit jeder Lieferung, jederzeitige Beendigung möglich, Anpassung von Lieferrhythmus möglich, jeder Artikel kann retourniert werden, bestimmte Regularien notwendig für Retouren, Kreditlimitüberschreitungen etc.

**Rolle:**

Projektleiter

**Systemumgebung:**

HP9000, Linux

**Programmiersprachen:**

Java, Cobol

**Entwicklungstools:**

Verschiedene Cobol-Tools

**Datenbank:**

Eloquence, MySQL

07/2006 – 03/2008

### **QVC Call Center GmbH**

**Aufgabe:**

Umsetzung von Ratenzahlung für ausgewählte Produkte im Internetauftritt. Die Ratenzahlung sollte nicht allgemein eingeführt werden. Es sollte die Möglichkeit geschaffen werden, gezielt für einzelne Produkte eine Ratenzahlung anzubieten. Dieses Angebot sollte auch zeitlich befristet sein.

Dazu mussten die Artikel-Präsentationen im Internet angepasst werden, um flexibel auf Ratenzahlung reagieren zu können. Da es während eines Tages einzelne Artikel sowohl mit als auch ohne Ratenzahlung geben konnte, musste diese Flexibilität automatisiert erfolgen.

Desweiteren musste die Schnittstelle zwischen dem ERP-System und dem CMS des eCommerce-Bereich von mehreren Batch-Aktualisierungen auf eine Real-Time-Aktualisierung angepasst werden.

Für den Customer Service Bereich des Internetauftrittes mussten die Darstellungen der Bestellungen ebenfalls flexibel angepasst werden, um die Ratenzahlungstermine und der jeweilige Bezahlstatus jedes einzelnen Ratentermins dem Kunden transparent darstellen zu können.

Rolle:

Teilprojektleiter eCommerce

Systemumgebung:

HP9000, SQL, zSeries

Programmiersprachen:

Java, Cobol

Entwicklungstools:

Verschiedene Cobol-Tools

Datenbank:

Eloquence, MySQL, DB2, Oracle

07/2006 – 04/2007

### **QVC Call Center GmbH**

Aufgabe:

Erweiterung des Internetauftrittes um bewegte Präsentationen der angebotenen Produkte.

Bestehende Präsentationen sollten mitgeschnitten werden und die jeweils aktuellsten Präsentationen mit dem jeweiligen Produkt verlinkt werden. Die Speicherung der Videos erfolgte bei einem Dienstleister, die Aktualisierung der jeweiligen Präsentationen sollte möglichst zeitnah, mindestens mehrmals täglich automatisiert erfolgen.

Rolle:

Projektleiter

Systemumgebung:

HP3000, zSeries, Linux, SQL

Programmiersprachen:

Cobol, Java

Entwicklungstools:

MS Visio

Datenbank:

HP9000, DB2, Oracle

01/2005 – 10/2006

**QVC Call Center GmbH**

Aufgabe:

Migration der Kernapplikation (ERP) von einer HP3000 auf eine HP9000, Migration der Datenbank auf eine Eloquence Datenbank, Testen aller Funktionalitäten und Schnittstellen, Anpassen aller Tools und Schnittstellen.

Rolle:

Funktionaler Testkoordinator

Systemumgebung:

HP3000, HP9000, Linux

Programmiersprachen:

Cobol

Entwicklungstools:

Translating Tool durch Dienstleister

Datenbank:

Eloquence

01/2005 – 12/2005

**QVC Call Center GmbH**

Aufgabe:

Internationale Einführung von Business Process Management; Einführung eines Dokumentationsstandards; Definition der Kernprozesse; Definition der Prozesse auf den hierarchischen Ebenen 0,1,2 und international Abstimmung; Einführung neuer Dokumentationsstandard in deutscher Niederlassung; Schulung der Fachbereiche und der Programmierer.

Rolle:

Projektleiter

Systemumgebung:

n/a

Programmiersprachen:

n/a

Entwicklungstools:

MS Visio

Datenbank:

n/a

07/2002 – 12/2004

**QVC Call Center GmbH**

Aufgabe:

Einführung einer neuen Applikation für das Call Center in den Bereichen Order Entry und Customer Service; Erstellung RFP, Abstimmung der Angebote von Standardsoftwareanbietern; Erstellen funktionale Anforderungen; Abstimmung der funktionalen Anforderungen auf internationaler Ebene; Erstellen eines Rollout-Planes inkl. Trainingskonzept im 24-Stunden live Betrieb:  
Das Projekt wurde zum Jahreswechsel 2004/2005 abgebrochen, da mit diesem Projekt die Ablösung der HP3000 nicht mehr fristgerecht realisiert hätte werden können. Es wurde dann das Migrationsprojekt aufgesetzt.

Rolle:

Projektleiter

Systemumgebung:

HP3000, zSeries, Linux

Programmiersprachen:

Cobol, Java

Entwicklungstools:

MS Visio

Datenbank:

HP3000, DB2

01/2003 – 10/2003

**QVC Call Center GmbH**

Aufgabe:

Einführung eines Neukundenwerbeprogrammes; Aufstellen der funktionalen Prozesse, Definition der Kriterien für die Vergabe von Werbeprämien, Definition der Prüfmechanismen, Abstimmung mit externen Dienstleistern für die Prüfung von Neukunden; Definition der technischen Prozesse, Erstellen des Datenbankkonzeptes; Erstellen der Testcases, Durchführen der Tests.

Rolle:

Projektleiter

Systemumgebung:

HP3000, UNIX (Sun Solaris)

Programmiersprachen:

SQL, Cobol

Entwicklungstools:

Datenbank:

Oracle, HP3000

01/2004 – 10/2004

**QVC Call Center GmbH**

Aufgabe:

Einführung eines monatlichen Kundenmagazins mit einem Preis, zu Bezahlen bei Lieferung der ersten Ausgabe; Sicherstellen, dass nach 12 Ausgaben keine automatische Verlängerung ohne vorherige Information des Kunden erfolgt; Sicherstellen, dass der Betrag für das Magazin das Kreditlimit nicht überschreitet und Behandlung der Sonderfälle in diesen Situationen; Erstellen des Datenbankkonzeptes unter Einbindung vier verschiedener Systeme.

Rolle:

Projektleiter

Systemumgebung:

HP3000, UNIX, MySQL

Programmiersprachen:

VBA, SQL, Cobol

Entwicklungstools:

Datenbank:

MySQL, HP3000, DB2, Oracle

01/2004 – 10/2004

**QVC Call Center GmbH**

Aufgabe:

Aufbau einer Customer Service Plattform für QVC. Diese Plattform sollte dem Kunden neben den Informationen über bestehende Aufträge auch die Möglichkeit verschaffen, offene Aufträge zu verändern und die Stammdaten anzupassen. Eine entsprechende Anbindung an die bestehenden ERP-Systeme war real-time notwendig.

Rolle:

Projektleiter

Systemumgebung:

HP3000, UNIX, selbstprogrammierte CMS-Anwendung

Programmiersprachen:

VBA, SQL, Cobol

Entwicklungstools:

Datenbank:

MySQL, HP3000, Oracle

07/2001 – 02/2002

**BACH Unternehmensberatung GmbH**

Aufgabe:

Aufbau eines Call Centers für ein ägyptischen Telekommunikationsunternehmen; Erstellen der Stellenbeschreibungen, eines Schichtmodells, Validierung möglicher Objekte für den Start mit 250 Plätzen zzgl. der administrativen Kräfte, architektonische Beratung, Vorauswahl möglicher Technik, sowohl Client-/Server, Tools, als auch Telefonanlage, CRM-System.

Rolle:

Teilprojektleiter Aufbau Call Center

Systemumgebung:

n/a

Programmiersprachen:

n/a

Entwicklungstools:

n/a

Datenbank:

n/a

zwischen 1998 und 2001

**BACH Unternehmensberatung GmbH**

Aufgabe:

Verschiedene Projekte für Sparkassen und Genossenschaftsbanken im Bereich Strategieberatung, Vertriebsstrukturmanagement, Anpassung Öffnungszeiten, Personaleinsatzplanung, Betreuungskonzepte, Aufbau von Call Centern, Analyse von Call Centern, Einführung einer Knowledgebase-Datenbank.