

Projekttitlel: Sitemanagement bei einem Insurancekonzern “

Projekt-/Aufgabenbeschreibung:

- Planung und Realisierung des operativen Service-Engineerings
- Sicherstellung der vertraglichen Service Level Agreements und Vereinbarungen
- Durchführung von Business Reviews bzw. Prozessreviews
- Erkennen von Kundenbedürfnissen
- Leitung und Vorbereitung der regelmäßigen Servicequalitätsmeetings
- Kundenkommunikation auf allen Ebenen (Customer Relationship Management)
- Beschwerdemanagement mit anschließender Qualitätsverbesserung
- Eskalationsmanagement
- Umsetzung der national und global gültigen Prozess- und Verfahrensanweisungen
- Risikomanagement
- professionelle Ausarbeitung von Lösungskonzepten und Angebots-Präsentationen in Service-Projekten
- Beobachtung der Kunden- / Wettbewerbs- und Marktsituation
- Neukundengeschäft generieren sowie Umsetzung der Vertriebsstrategie

Bewertung wurde abgegeben durch:

Dell AG

Eingesetzte Tools, Methoden, Kenntnisse etc:

- ITIL



Zeitraum:

07/03 - aktuell

Bewertung der Projektarbeit: *

1. Arbeitsbeginn

Klärung der Verantwortlichkeiten	1
Qualität des Angebots	2

2. Arbeitsprozess

Kommunikation/Abstimmung mit Ihrem Unternehmen	2
Zusammenarbeit mit anderen Mitarbeitern und Freelancern	2
Einhaltung von Zwischenterminen/ Milestones	1

3. Arbeitsergebnis

Qualität des Produkts/der Dienstleistung	1
Einhaltung Fertigstellungstermin	1
Einhaltung des Budgets	1

Gesamtbewertung des Projekts: **1,3**

Bemerkungen zum Dienstleister:

Herr Jäntsich zeichnet sich durch höchste Effektivität und Effizienz (sprich Performance) aus und überzeugt neben seinem fundierten Fachwissen durch die Fähigkeit, Arbeitsgruppen ergebnis- und zielorientiert zu coachen. Aufgrund seiner systematischen Arbeitsweise und seines überaus hohen Engagements erledigt er seine Aufgaben vorbildlich und stets im Sinne des Auftraggebers.

*** Erläuterungen zum Bewertungssystem**

1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = zufriedenstellend, 4 = ausreichend, 5 = nicht ausreichend

Gewichtung: Arbeitsbeginn 20 %, Arbeitsprozess 30 %, Arbeitsergebnis 50%

