

Projekttitlel: „Cards Optimization and Service Level Management (CardOSeL)“

Projekt-/Aufgabenbeschreibung:

Einführung eines Service Level Management sowie Identifikation von Service Optimierungen im Geschäftsbereich Convenience Retailing Fuels Marketing - Cards Centre of Expertise der BP

- Durchführung der Due Diligence zur Ermittlung der aktuellen Systems Landscape in EMEA, der vorhandenen SLAs, der genutzten Tools und der aktuellen Service- Prozesse
- Analyse und Beschreibung der IT Infrastruktur, der Applikationen, der aktiven Service-Prozesse und der eingesetzten Tools Besprechungen mit den internen und externen Dienstleistern in Deutschland und UK zur Aufnahme des Ist-Zustandes und zur Definition des Soll-Zustandes
- Erstellung der Entscheidungsvorlage für den Lenkungsausschuss über das Projekt zum Schließen der erkannten Schwachstellen
- Design der neuen Service-Organisations-Struktur für den FMO (Future Mode of Operation) gemäß ITIL-Richtlinien und Beschreibung der Service-Prozesse
- Vorbereitung des Piloten zur Einführung der neuen Service Prozesse und Tools (Incident-, Problem und Change Management; Ticketingsystem ARS Remedy und BPM – Business Process Monitoring via NIMSOF)
- Einführung des Service-Desk und der neuer Service Prozesse
- Vorbereitung und Durchführung der Workshops mit den bestehenden und potentiellen Dienstleistern
- Erstellung und Pflege der Projektmanagementdokumentation nach Projektmanagementstandard des Kunden (CVP)
- Coaching des Auftraggebers bei der strategischen Ausrichtung und Realisierung des Projektes



Bewertung wurde abgegeben durch:

BP CR FM CCoE – Projektleiter Herr Jürgen Tilz

Eingesetzte Tools, Methoden, Kenntnisse etc:

- ITIL

Zeitraum:

10/07 - 04/08

Bewertung der Projektarbeit: *

1. Arbeitsbeginn

Klärung der Verantwortlichkeiten	2
Qualität des Angebots	1

2. Arbeitsprozess

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

3. Arbeitsergebnis

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

Gesamtbewertung des Projekts: **1,25**

Bemerkungen zum Dienstleister:

Herr Kartes habe ich als eigenständig tätigen und eigenverantwortlich arbeitenden Projektmitarbeiter kennengelernt, der sehr stark dem Erfolg und der Einhaltung der vereinbarten Ziele verschrieben ist. Die Kommunikation war zu jedem Zeitpunkt sach- und situationsgerecht. Mit den erzielten Ergebnissen und dem Vorgehen von Herrn Kartes war ich zu jedem Zeitpunkt sehr zufrieden und danke ihm für die sehr gute Zusammenarbeit.

Ich kann Herrn Kartes in jeder Hinsicht weiterempfehlen. Gerade zum Thema Service Management in Ausrichtung mit dem ITIL-Standard hat er sich als Fachmann erwiesen, der auch mit komplexen Zusammenhängen sehr gut umgehen kann.

* Erläuterungen zum Bewertungssystem

1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = zufriedenstellend, 4 = ausreichend, 5 = nicht ausreichend
Gewichtung: Arbeitsbeginn 20 %, Arbeitsprozess 30 %, Arbeitsergebnis 50%

