

Projekttitle: Aufbau des SDMs, BPI- und Vertrags Management

Projekt-/Aufgabenbeschreibung:

Einführung eines Service Delivery Managements (SDM)

- Erstellung eines SDM Servicekonzeptes einschließlich Checklisten zur Evaluierung neuer Services
- Definition des SDMs mit Schnittstellen- und Aktivitätenmatrix, Ablaufplan sowie Prüfung auf Realisierung und Qualität der vertraglich vereinbarten Services für die nachfolgenden Prozesse:
 - Incident Management
 - Problem Management
 - Change Management
 - Beschwerde Management
 - Service Development
 - Continuity Management
 - Availability Management
 - Capacity Management
 - Financial Management
 - Claim Management
 - des Reportings
 - des Contract Managements zur Planung, Steuerung und Kontrolle der externen Service Provider einschließlich Contract Change Management
- Coaching der Einarbeitung des Service Delivery Managers insbesondere im Bereich Service Level- und Claim Management

Einführung eines Business Process Improvements (BPI)

- Erstellung eines BPI Servicekonzeptes einschließlich Templates zur Service- und Business Auditierung
- Definition der Schnittstellen des BPI zum internen Qualitätsmanagements der TSG
- Definition eines systematischen Service Provider Benchmarks und Future Managements



🔗 Projektbewertung TSG Köln

Überführung bestehender Services und Verträge mit europäischen Kunden auf zukunftsweisende modulare Standardverträge

- Erstellung von je einem Master-Rahmenvertragswerk sowie Standard Leistungsscheinen (SOW) für Vertragsabschlüsse mit Kunden und Service Provider
- Realisierung von Rahmenverträgen für Vertragsabschlüsse mit deutschen, luxemburgischen und österreichischen Kunden sowie Service Providern
- Erstellung von ca. 160 Leistungsscheinen einschließlich Anlagen für europäische Kunden in deutscher und englischer Sprache für nachfolgende Services:
 - PRIME Services (Service Delivery- und Business Process Improvement Management)
 - Service Desk (Incident-, Problem- und Change Management) zur Betreuung der POS, BOS, EPS Server für Tankstellen, automatische Dieseltankstationen und Flate Screen
 - Materialwirtschaft & Logistik
 - Business Support
 - Loyalty Services (Payback)
 - Training Services
 - FEP Services
 - Hosting
 - Service und Business Process Monitoring (end to end Monitoring)
 - Business Continuity Services
 - Belegdatenerfassung
 - Non Cash Transaction-Terminal Services
- Begleitung der Vertragsverhandlung im Bereich FEP Services bis zum erfolgreichen Abschluss
- Support der Vertragsverhandlung mit

Durchführung des Contract Change Management bei Serviceweiterungen und Neuverträgen

Bewertung wurde abgegeben durch:

Tankstellen Service GmbH

Managing Director Hr. Thomas Zimmermann

Abteilungsleiter Central Services Hr. Klaus Wollermann

Abteilungsleiter Operations Hr. Frank Rhiem

Eingesetzte Tools, Methoden, Kenntnisse etc:

ITIL

ADBEX MPO, MPC, PSM und PPM Framework



Zeitraum:

06/07 – 06/08

Bewertung der Projektarbeit: *

1. Arbeitsbeginn

| | |
|----------------------------------|---|
| Klärung der Verantwortlichkeiten | 2 |
| Qualität des Angebots | 2 |

2. Arbeitsprozess

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

3. Arbeitsergebnis

| | |
|--|---|
| Qualität des Produkts/der Dienstleistung | 1 |
| Einhaltung Fertigstellungstermin | 2 |
| Einhaltung des Budgets | 2 |

Gesamtbewertung des Projekts: 1,6

Bemerkungen zum Dienstleister:

Herr Jäntsich hat sich sehr schnell in die Aufgabenstellung und das komplexe Aufgabenumfeld eingearbeitet. Sein fundiertes Fachwissen konnte er dabei optimal einbringen. Die erzielten Ergebnisse sind hinsichtlich Qualität und Termintreue tadellos.

Herr Jäntsich arbeitet eigenverantwortlich, ist gut organisiert und behält auch unter Belastung stets den Überblick. Im Laufe des Projektes haben wir Herrn Jäntsich einerseits als Coach, andererseits als „Macher“ kennengelernt, der in der Lage ist, Teams zu begeistern und unter Anwendung seines Fachwissens gemeinsam gute Ergebnisse zu erzielen. Aufgrund seiner gut strukturierten und zielorientierten Arbeitsweise hat er seine Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt.

* Erläuterungen zum Bewertungssystem

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

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