

Persönliche Daten

Name: Gehlhaar, Jörg

Ausbildung: Datenverarbeitungstechnik,
Energiegeräteelektroniker

Berufserfahrung: 01.01.1995

Beratungserfahrung: 01.01.1995

Sprachkenntnisse: Deutsch, Englisch

Persönliche Referenzen: Michael Kaluza - Dessauer Versorgungs- und
Verkehrsgesellschaft
Torsten Böckers - STAWAG
Matthias Krause - Stadtwerke Leipzig
Thomas Schwarz - Wien-IT
Angelika Schöneberg - Caramba
Michael Fellmann - Avectris



Beratungskompetenz

Rolle: Systemarchitektur, Managementberater, Projektleitung, Prozessberater, Qualitätsmanagement, Solution-Architekt, Strategieentwicklung, Teilprojektleitung und Customizing.

Fachl. Schwerpunkt: Erarbeitung von Konzepten für IT Strategien im Vertrieb, Einführung von CRM Software oder CX Cloud Systemen, Umsetzung von Anforderungen und Abbildung von Prozesse in CX und CRM Systemen (SAP Sales & Services Cloud, SAP CRM 7.0), Umsetzung des Customizing in der SAP Sales & Service Cloud und im SAP CRM, Grundkenntnisse in der Replikation der Datenobjekte Geschäftspartner, Anschlussobjekt und Zählpunkte

Branchen: Energieversorgung, Immobilien, Retail

Software-Kompetenz: SAP Cloud Platform Integration, SAP CRM, SAP CRM Marketing, SAP Customer Engagement-Center, SAP C4C, SAP Marketing Cloud, SAP PCU, SAP PMU, SAP S/4HANA for Customer Management, SAP S/4HANA Sales, SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud, Scrum

Xing: [Xing](#)

LinkedIn: [LinkedIn](#)

Projektübersicht

Zeit	Kurzbeschreibung
Vom 01.07.2021 bis 31.12.2021	CX Spezifikation einer S/4 HANA Transformation
Vom 01.05.2021 bis 29.07.2021	Anforderungsaufnahme Neukundengeschäft Telekom
Vom 06.04.2021 bis 31.07.2021	Vorstudie Prozess Neukunde
Vom 01.02.2021 bis 26.07.2021	Einführung einer SAP Sales Cloud
Vom 10.11.2020 bis 01.08.2021	Einführung einer SAP Sales Cloud
Vom 02.11.2020 bis 08.03.2021	Vorstudie Prozess End2End Stromgeschäft
Vom 01.07.2019 bis 01.01.2021	Einführung einer SAP Sales Cloud und SAP Marketing Cloud
Vom 01.05.2019 bis 01.03.2020	Fit/GAP Analyse zur Zusammenführung von SAP CRM Systemen
Vom 01.10.2018 bis 30.04.2019	Einführung einer SAP Sales Cloud für den Vertriebsaußendienst
Vom 01.03.2018 bis 28.02.2019	Einführung eines Internetportals für den B2B Vertrieb
Vom 01.08.2017 bis 31.05.2018	Einführung einer SAP Sales Cloud für den Eigenerzeugervertrieb
Vom 01.02.2017 bis 31.08.2017	Implementierung des crmGObusiness in das bestehende SAP CRM 7.0
Vom 01.11.2016 bis 31.03.2017	Erstellung eines Lastenheftes für die Einführung eines CRM Systems
Vom 01.06.2016 bis 30.08.2016	Rekalibrierung Systemtrennung
Vom 01.01.2016 bis 30.06.2016	Konzeptionierung der Kundenserviceprozesse für eine Systemtrennung
Vom 01.04.2014 bis 01.11.2016	Implementierung des crmGObusiness in das bestehende SAP CRM 7.0
Vom 01.03.2013 bis 30.05.2014	Implementierung des SAP PCU in das bestehende SAP CRM (Projekt AMT)
Vom 01.06.2012 bis 26.02.2013	Einführung von crmGObusiness und crmGOservice
Vom 01.03.2012 bis 31.12.2012	Lastenhefterstellung für den Releasewechsel von SAP CRM auf SAP CRM in den Bereichen Kundenservice, Vertrieb und Netz
Vom 01.01.2011 bis 30.06.2012	Einführung von crmGObusiness und crmGOservice (Nav-IT)
Vom 01.12.2010 bis 31.01.2011	Einführung von crmGObusiness und crmGOservice
Vom 01.04.2010 bis 31.05.2010	Projektreview einer kundeneigenen Entwicklung im Kundenservice
Vom 01.03.2010 bis 31.05.2010	Entwicklung einer Releaseupgrade-Strategie von SAP CRM 5.0 auf SAP CRM 7.0 im Kundenservice
Vom 01.12.2009 bis 26.02.2010	Early Evaluierung Releasewechsel von SAP CRM 4.0 auf SAP CRM 7.0
Vom 01.01.2009 bis 26.02.2010	Einführung von crm light auf Basis von SAP CRM

Vom 01.01.2009 bis 30.08.2009	Unterstützung im Projekt System- / Mandantentrennung
Vom 01.06.2008 bis 31.12.2008	Projektleitung bei der Einführung von crm light auf Basis von SAP CRM 2007
Vom 01.02.2008 bis 31.10.2008	Teilprojektleitung bei der Implementierung eines integrierten Portfoliomanagements mit SAP CRM und dem Kalkulationstoll AnKa-fix
Vom 01.09.2007 bis 31.03.2008	Einführung von crm light im Strom-, Gas- und Wärmevertrieb
Vom 01.09.2007 bis 30.09.2007	Systemtest SAP CRM 2007
Vom 01.07.2007 bis 30.06.2008	Implementierung von crm light auf Grundlage des SAP CRM
Vom 01.01.2007 bis 30.06.2007	Implementierung von crm light auf Grundlage des SAP CRM
Vom 01.09.2006 bis 31.03.2007	Implementierung eines vollautomatischen Internetszenarios zur Gewinnung von Tarifikunden
Vom 01.07.2006 bis 30.07.2006	Prüfung zur Umsetzung der Funktionalitäten im Geschäfts- und Großkundenbereich
Vom 01.07.2006 bis 31.01.2007	Prozessberatung im Geschäfts- und Großkundenvertrieb
Vom 01.06.2006 bis 30.09.2006	Implementierung des IC-Web Client
Vom 01.05.2006 bis 30.09.2006	Erstellung einer unternehmensweiten CRM Strategie
Vom 01.04.2006 bis 31.05.2006	Machbarkeitsstudie zur Ablösung eines bestehenden CRM Systems
Vom 01.02.2006 bis 26.02.2006	Machbarkeitsstudie - Vollautomatisierter Lieferantenwechselprozess
Vom 01.10.2005 bis 31.10.2005	Machbarkeitsstudie CRM Einführung
Vom 01.09.2005 bis 30.06.2006	Implementierung von crm light auf Grundlage von SAP CRM
Vom 01.06.2005 bis 31.05.2006	Implementierung von crm light auf Grundlage von SAP CRM
Vom 01.05.2005 bis 31.05.2005	Feinspezifizierung der Anforderung SAP Portal 6.0
Vom 01.03.2005 bis 30.04.2005	Einführung SAP CRM für die Immobilienverwaltung
Vom 01.02.2005 bis 26.02.2005	Projektreview
Vom 01.07.2004 bis 31.01.2005	Einrichtung der Middleware und Systemcustomizing
Vom 01.07.2004 bis 31.01.2005	Implementierung crm light auf Grundlage von SAP CRM
Vom 01.10.2003 bis 30.06.2004	Einführung eines CRM Systems im Customer Care Center
Vom 01.01.2003 bis 31.10.2003	Einführung eines CRM Systems im Vertrieb und Marketing

Projekte

Titel: **CX Spezifikation einer S/4 HANA Transformation**

Zeit: Vom 01.07.2021 bis 31.12.2021

Branche: Energieversorger

Rolle: Systemarchitekt

Systeme: SAP Sales & Service Cloud, SAP Marketing Cloud, SAP Business Technologie Platform, SAP Customer Engagement

Aufgabe: Spezifikation eines S/4 HANA Transformationsprojektes bezogen auf die CX Systeme SAP Sales & Service Cloud, SAP Marketing Cloud, SAP Business Technologie Platform, SAP Customer Engagement.
Ausarbeitung eines Terminplanes, Budgetplanes, Projektrisiken und Change-Management.

Titel: **Anforderungsaufnahme Neukundengeschäft Telekom**

Zeit: Vom 01.05.2021 bis 29.07.2021

Branche: Telekommunikation

Rolle: Systemarchitekt

Systeme: SAP Sales Cloud, SAP S/4 HANA, MS Excel

Aufgabe: Anforderungsaufnahme des Neukundengeschäfts Telekommunikation inklusive Definition der Prozessabbildung in einer SAP Sales Cloud inklusive S/4 HANA Integration

Titel: **Vorstudie Prozess Neukunde**

Zeit: Vom 06.04.2021 bis 31.07.2021

Branche: Energieversorger

Rolle: Systemarchitekt SAP

Systeme: SAP IS-U, SAP CRM, SAP Sales Cloud, SAP Marketing, SAP S/4 HANA, SAP Customer Engagement

Aufgabe: Anforderungsaufnahme des teilautomatisierten Neukunden-Prozesses für Nicht-Strom (z.B. Ladesäulen) inklusive Ausarbeitung von drei Systemlandschaft (SAP Premise, SAP Cloud, Non-SAP) und deren Vor- und Nachteile. Erstellung einer Aufwandseinschätzung für die Einführung in die bestehende und neue S/4 HANA Systemlandschaft.

Titel: Einführung einer SAP Sales Cloud

Zeit: Vom 01.02.2021 bis 26.07.2021

Branche: Reinigungsschemie

Rolle: Projektleiter & Systemarchitekt

Systeme: SAP Sales Cloud, SAP BTP, SAP ERP

Aufgabe: Projektleitung und Konzeptionierung bei der Einführung einer SAP Sales Cloud im Vertriebsinnendienst und Vertriebsaußendienst:

- Sicherstellung der Termin- und Budgetplanung
- Projektplanung auf Grundlage von verschiedenen Sprints
- Konzeptionierung des Geschäftspartner-, Aktivitäten- und Opportunity-Managements
- Ausprägung der Forecast- und Vertriebsbudget-Abbildung und Reportings
- Einrichtung eines umfangreichen Vertriebsreportings
- Effiziente Prozessabbildung sowie Kundenkommunikation
- Vertrags- und Auftragsmanagement inkl. Replikation aus dem SAP ERP
- Integration der SAP Sales Cloud in die bestehende Systemlandschaft

Titel: Einführung einer SAP Sales Cloud

Zeit: Vom 10.11.2020 bis 01.08.2021

Branche: Energieversorger

Rolle: Projektleiter & Systemarchitekt

Systeme: SAP Sales Cloud, SAP IS-U, Kisters AnKa-fix

Aufgabe: Projektleitung und Konzeptionierung bei der Einführung einer SAP Sales Cloud für die Unterstützung der B2B-Vertriebsmitarbeiter:

- Sicherstellung der Termin- und Budgetplanung
- Projektplanung auf Grundlage von verschiedenen Sprints
- Konzeptionierung des Neukunden- sowie des Bestandskundenprozesses
- Angebotskalkulation in einem externen Tool
- Abbildung des Angebotsprozesses
- Effiziente Prozessabbildung sowie Kundenkommunikation
- Abbildung des Vertragsmanagement inkl. Ansteuerung der Lieferantenwechsel-Prozesse
- Integration der SAP Sales Cloud in die bestehende Systemlandschaft

Titel: Vorstudie Prozess End2End Stromgeschäft

Zeit: Vom 02.11.2020 bis 08.03.2021

Branche: Energieversorger

Rolle: Systemarchitekt SAP

Systeme: SAP IS-U, SAP CRM, SAP Sales Cloud, SAP Marketing, SAP S/4 HANA, SAP Customer Engagement

Aufgabe: Anforderungsaufnahme des vollautomatisierten Vertragsverlängerungsprozesses inklusive Ausarbeitung von drei Systemlandschaft (SAP Premise, SAP Cloud, Non-SAP) und derer Vor- und Nachteile. Erstellung einer Aufwandseinschätzung für die Einführung in die bestehende und neue S/4 HANA Systemlandschaft.

Titel: Einführung einer SAP Sales Cloud und SAP Marketing Cloud

Zeit: Vom 01.07.2019 bis 01.01.2021

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleitung und Systemarchitekt

Systeme: SAP Sales Cloud, SAP Marketing Cloud, SAP IS-U

Aufgabe: - Projektleitung bei der Einführung von von SAP Sales Cloud

- Sicherstellung der Integration im Projekt, es wurde gewährleistet, dass die einzelnen Funktionalitäten, prozessübergreifend und integrativ konzipiert und implementiert werden.
- Organisieren, Planen, Überwachen, Steuern und Koordinieren des Gesamtprojekts
- Die vorgegebenen Projektziele wurden hinsichtlich der Realisierbarkeit, der Vollständigkeit und des Nutzens analysiert.
- Die Projektziele wurden überprüft und ggf. aktualisiert.
- Sicherstellung einer ausreichenden Planungs-, Überwachungs- und Steuerungssystematik
- Sicherstellung der Projektqualität.
- Es wurde die Umsetzung übergeordneter Konzepte oder Anforderungen im Projekt sichergestellt.
- Planen und Überwachung von Terminen und Kosten
- Planung und Beschaffung des Projektteams.
- Informationsaustausch zwischen allen Projektbeteiligten organisieren - Jour-Fix Termine.
- Die Projektdokumentation führen (Verantwortlichkeiten festlegen).
- Das Projektteam führen.
- Planung und Durchführung von LA-Terminen
- Konzeptionierung des Neukunden- sowie des Bestandskundenprozesses
- Angebotskalkulation mit Hilfe einer integrierten SAP SD-Applikation
- Abbildung des Opportunity- und Angebotsprozesses
- Effiziente Prozessabbildung sowie Kundenkommunikation

- Abbildung des Vertragsmanagement
- Integration der SAP Sales und Marketing Cloud in die bestehende Systemlandschaft

Titel: **Fit/GAP Analyse zur Zusammenführung von SAP CRM Systemen**

Zeit: Vom 01.05.2019 bis 01.03.2020

Branche: Energieversorgung

Rolle: Teilprojektleitung und Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM 7.0, SAP IS-U, SAP Sales Cloud, Kisters AnKa-fix

- Aufgabe:**
- Dokumentation der Fit / GAP zwischen den drei unterschiedlichen SAP CRM Systemen.
 - Abstimmung "must" & "nice-to-have"
 - Aufwandsschätzung für die Implementierung oder Übernahme der Prozess und Funktionen
 - Aufwandsschätzung für die Migration der Stammdaten

Titel: **Einführung einer SAP Sales Cloud für den Vertriebsaußendienst**

Zeit: Vom 01.10.2018 bis 30.04.2019

Branche: Facility-Chemie

Rolle: Projektleitung und Systemarchitekt

Systeme: SAP Sales Cloud, SAP ERP

- Aufgabe:**
- Projektleitung bei der Einführung von von SAP Sales Cloud
 - Sicherstellung der Integration im Projekt, es wurde gewährleistet, dass die einzelnen Funktionalitäten, prozessübergreifend und integrativ konzipiert und implementiert werden.
 - Organisieren, Planen, Überwachen, Steuern und Koordinieren des Gesamtprojekts
 - Die vorgegebenen Projektziele wurden hinsichtlich der Realisierbarkeit, der Vollständigkeit und des Nutzens analysiert.
 - Die Projektziele wurden überprüft und ggf. aktualisiert.
 - Sicherstellung einer ausreichenden Planungs-, Überwachungs- und Steuerungssystematik
 - Sicherstellung der Projektqualität.
 - Es wurde die Umsetzung übergeordneter Konzepte oder Anforderungen im Projekt sichergestellt.
 - Planen und Überwachung von Terminen und Kosten
 - Planung und Beschaffung des Projektteams.
 - Informationsaustausch zwischen allen Projektbeteiligten

- organisieren - Jour-Fix Termine.
- Die Projektdokumentation führen (Verantwortlichkeiten festlegen).
- Das Projektteam führen.
- Planung und Durchführung von LA-Terminen
- Konzeptionierung des Geschäftspartner-, Aktivitäten- und Opportunity-Managements
- Ausprägung der Forecast- und Vertriebsbudget-Abbildung und Reportings
- Einrichtung eines umfangreichen Vertriebsreportings
- Effiziente Prozessabbildung sowie Kundenkommunikation
- Vertrags- und Auftragsmanagement inkl. Replikation aus dem SAP ERP
- Integration der SAP Sales Cloud in die bestehende Systemlandschaft

Titel: Einführung eines Internetportals für den B2B Vertrieb

Zeit: Vom 01.03.2018 bis 28.02.2019

Branche: Energieversorgung

Rolle: Teilprojektleitung und Systemarchitekt

Systeme: SAP Marketing Cloud, SAP Commerce Cloud, SAP CPI, SAP CRM 7.0 on Hana

Aufgabe: - Konzeptionierung des Neukundenprozesses zur Gewinnung von B2B Kunden in einem Internetportal:

- Erfassung der Organisations- und Ansprechpartnerdaten
- Erfassung der Verbrauchs- und Lieferstellendaten
- Berechnung des Energiepreises und Produktvorschlag
- Replikation der Stammdaten
- Automatisierte Bonitätsprüfung und Zielpreiskalkulation
- Fristenprüfung für Datenvervollständigung
- Replikation der Vertragsdaten und Start der Belieferungsanmeldung

- Ausprägung der Schnittstellen im SAP CRM in Hana und SAP CPI

- Budget-Planung und -Überwachung, Ressourcen-Planung/Verteilung

- Jour-Fix Vorbereitungen und Durchführung

Titel: Einführung einer SAP Sales Cloud für den Eigenerzeugervertrieb

Zeit: Vom 01.08.2017 bis 31.05.2018

Branche: Energieversorgung

Rolle: Prozessberatung und Systemarchitekt

Systeme: SAP Sales Cloud, SAP CRM 7.0 on Hana, SAP IS-U, MS Excel

Aufgabe: - Prozessaufnahme, Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Eigenerzeugervertriebes:

Seite 8 von 28

Profil-Nr. 69

- Interessentenanfrage
- Kundenakquise
- Kundenreakquise
- Kundenbetreuung
- Angebotserstellung
- Vermarktungsbeginn
- Vertragsanpassung
- Replikation der Daten zwischen SAP C4C und SAP CRM
- Anbindung einer MS Excel Kalkulation
- Übertragung der Vertragsdaten an das Abrechnungssystem First-Sale

Titel: Implementierung des crmGObusiness in das bestehende SAP CRM 7.0

Zeit: Vom 01.02.2017 bis 31.08.2017

Branche: Energieversorgung

Rolle: Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM 7.0, SAP IS-U, Kister AnKa-fix

- Aufgabe: - Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Geschäfts- und Großkundenvertriebs:
- Interessentenanfrage
 - Kundenakquise
 - Kundenreakquise
 - Kundenbetreuung
 - Betreuung der Wohnungswirtschaft
 - Angebotserstellung
 - Versorgungsaufnahme
 - Vertragsanpassung

Titel: Erstellung eines Lastenheftes für die Einführung eines CRM Systems

Zeit: Vom 01.11.2016 bis 31.03.2017

Branche: Energieversorgung

Rolle: Strategieberatung und Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM

- Aufgabe: - Erstellung eines Lastenheftes für die Einführung eines CRM Systems im Business- und Großkundenvertriebs
- Interessentenanfrage
 - Kundenakquise
 - Kundenreakquise
 - Kundenbetreuung
 - Angebotserstellung

- Versorgungsaufnahme
- Vertragsanpassung
- Kündigung
- Ausarbeitung eines Implementierungsvorgehens
- Aufwandsschätzung einer Implementierung eines CRM Systems

Titel: Rekalibrierung Systemtrennung

Zeit: Vom 01.06.2016 bis 30.08.2016

Branche: Energieversorgung

Rolle: Systemarchitekt

Systeme: crmGObusiness auf Grundlage von SAP CRM, SAP IS-U, Robotron e-Sales

- Aufgabe:
- Aufnahme und Prüfung der aktuelle Projektvorgehensweise
 - Ausarbeitung von Alternativszenarien inkl. Zeit- und Aufwandsplanung
 - Ausarbeitung von einer Ergebnispräsentation

Titel: Konzeptionierung der Kundenserviceprozesse für eine Systemtrennung

Zeit: Vom 01.01.2016 bis 30.06.2016

Branche: Energieversorgung

Rolle: Show-Case Berater

Systeme: crmGObusiness auf Grundlage von SAP CRM, SAP IS-U, Robotron e-Sales

- Aufgabe:
- Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Geschäfts- und Großkundenvertriebs:
 - Interessentenanfrage
 - Kundenakquise
 - Kundenreakquise
 - Kundenbetreuung
 - Betreuung der Wohnungswirtschaft
 - Angebotserstellung
 - Versorgungsaufnahme
 - Vertragsanpassung
 - Kündigung

Titel: Implementierung des crmGObusiness in das bestehende SAP CRM 7.0

Zeit: Vom 01.04.2014 bis 01.11.2016

Branche: Energieversorgung

Rolle: Show-Case Berater, Qualitätsmanager

Systeme: crmGObusiness auf Grundlage von SAP CRM, SAP IS-U, Robotron e-Sales

Aufgabe:

- Show-Case Berater und Qualitätsmanager bei der Implementierung von crmGObusiness auf Basis von SAP CRM 7.0 im Strom- und Gasvertrieb
- Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Geschäfts- und Großkundenvertriebs:
 - Interessentenanfrage
 - Kundenakquise
 - Kundenreakquise
 - Kundenbetreuung
 - Betreuung der Wohnungswirtschaft
 - Angebotserstellung
 - Versorgungsaufnahme
 - Vertragsanpassung
 - Kündigung
- Konzeptionierung der Integration des externen Kalkulationstools e-Sales von Robotron
- Konzeptionierung der integrierten Marktpartnerkommunikation auf Basis Common Layer

Titel: Implementierung des SAP PCU in das bestehende SAP CRM (Projekt AMT)

Zeit: Vom 01.03.2013 bis 30.05.2014

Branche: Energieversorgung

Rolle: Stellvertr. Projektleiter, Qualitätsmanager

Systeme: crmGObusiness auf Grundlage von SAP CRM, SAP IS-U, mP Energy

Aufgabe:

- Stellvertretender Projektleiter und Qualitätsmanager bei der Implementierung von SAP PCU auf Basis von SAP CRM 7.0 im Strom- und Gasvertrieb
- Konzeptionierung und Implementierung der Prozesse des Geschäfts- und Großkundenvertriebs:
 - Interessentenanfrage
 - Bündelangebote
 - Datenimport
 - Vertragsmanagement inklusive Vollreplikation nach SAP IS-U
 - Produktwechsel
 - Integration der Marktkommunikation auf Basis Common Layer
 - Kündigungsprozess

Titel: Einführung von crmGObusiness und crmGOservice

Zeit: Vom 01.06.2012 bis 26.02.2013

Branche: Energieversorgung

Rolle: Systemarchitekt

Systeme: crmGObusiness und crmGOservice auf Grundlage von SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Systemarchitekt bei der Implementierung von crmGO auf Basis von SAP CRM 7.0 im Strom-, Gas- und Wärmevertrieb
- Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Geschäfts- und Großkundenvertriebs:

- Interessentenanfrage
- Kundenakquise
- Kundenreakquise
- Kundenbetreuung
- Angebotserstellung
- Versorgungsaufnahme
- Vertragsanpassung
- Kündigung

- Konzeptionierung der Integration des externen Kalkulationstools VIM von Soptim
- Konzeptionierung der integrierten Marktpartnerkommunikation

Titel: Lastenhefterstellung für den Releasewechsel von SAP CRM auf SAP CRM in den Bereichen Kundenservice, Vertrieb und Netz

Zeit: Vom 01.03.2012 bis 31.12.2012

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Projektleitung und Systemarchitekt bei der Lastenhefterstellung für den Releasewechsel von SAP CRM 5.0 auf SAP CRM 7.0 in den Bereichen Kundenservice, Vertrieb und Netz.

- Sichtung der aktuell genutzten Prozesse und Funktion
- Überprüfung der identifizierten Prozesse und Funktion auf Rückführung in den SAP Best-Practice Standard
- Ausarbeitung von verschiedenen Releasewechsel-Szenarien versus Systemneuaufbau
- Erstellung eines detaillierten Projektplanes
- Aufbau eines Prototypen auf Grundlage des crmGOservice.

Titel: Einführung von crmGObusiness und crmGOservice (Nav-IT)

Zeit: Vom 01.01.2011 bis 30.06.2012

Branche: Energieversorgung

Rolle: Systemarchitekt

Systeme: crmGObusiness und crmGOservice auf Grundlage von SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Systemarchitekt bei der Implementierung von crmGO auf Basis von SAP CRM 7.0 im Strom-, Gas- und Wärmevertrieb
- Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Geschäfts- und Großkundenvertriebs:

- Interessentenanfrage
- Kundenakquise
- Kundenreakquise
- Kundenbetreuung
- Angebotserstellung
- Versorgungsaufnahme
- Vertragsanpassung
- Kündigung

- Konzeptionierung der Integration eines externen Kalkulationstools
- Konzeptionierung der integrierten Marktpartnerkommunikation

Titel: Einführung von crmGObusiness und crmGOservice

Zeit: Vom 01.12.2010 bis 31.01.2011

Branche: Energieversorgung

Rolle: Systemarchitekt

Systeme: crmGObusiness und crmGOservice auf Grundlage von SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Systemarchitekt bei der Implementierung von crmGO auf Basis von SAP CRM 7.0 im Strom- und Gasvertrieb
- Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Geschäfts- und Großkundenvertriebs:

- Interessentenanfrage
- Kundenakquise
- Kundenreakquise
- Kundenbetreuung
- Angebotserstellung
- Versorgungsaufnahme
- Vertragsanpassung

- Kündigung
- Konzeptionierung der Integration eines externen Kalkulationstools

Titel: Projektreview einer kundeneigenen Entwicklung im Kundenservice

Zeit: Vom 01.04.2010 bis 31.05.2010

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM

- Aufgabe:
- Projektreview einer kundeneigenen Entwicklung im Kundenservice.
 - Analyse der abgebildeten Prozesse Ein-, Aus- und Umzug inklusive Vista Bonitätsanfrage
 - Analyse der durchgeführten Entwicklungen
 - Erstellung einer Handlungsempfehlung zur Produktivsetzung des Prozesses.

Titel: Entwicklung einer Releaseupgrade-Strategie von SAP CRM 5.0 auf SAP CRM 7.0 im Kundenservice

Zeit: Vom 01.03.2010 bis 31.05.2010

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

- Aufgabe:
- Entwicklung einer Releaseupgrade-Strategie von SAP CRM 5.0 auf SAP CRM 7.0 im Kundenservicecenter.
 - Analyse der aktuelle Prozesse und Funktionen
 - Analyse der Systemlandschaft und derer Schnittstelle
 - Analyse der kundeneigenen Entwicklungen
 - Machbarkeitsstudie zur Überführung der kundeneigenen Entwicklungen in den SAP Standard.
 - Erstellung nachfolgender Strategiedokumentation:
 - Management Summary
 - Aufwandsschätzung inklusive Darstellung notwendiger Mitarbeiterskills
 - Erstellung eines Projektplans mit Ressourcenzuordnung (extern und intern)
 - Darstellung der erkannten Risiken

Titel: Early Evaluierung Releasewechsel von SAP CRM 4.0 auf SAP CRM 7.0

Zeit: Vom 01.12.2009 bis 26.02.2010

Branche: Telekommunikation

Rolle: Projektleiter

Systeme: SAP CRM

Aufgabe:

- Early Evaluierung Releasewechsel von SAP CRM 4.0 auf SAP CRM 7.0.
 - Analyse der Systemlandschaft
 - Analyse der realisierten Prozesse und Funktionen
 - Analyse der Schnittstellen zu non SAP und SAP Systemen
 - Machbarkeitsstudie zur Überführung der kundeneigenen Entwicklungen in den SAP Standard.
 - Erstellung einer Management Summary
 - Zieldefinition des Releasewechselprojektes
 - Darstellung der notwendigen Aktivitäten
 - Notwendige Mitarbeiterskills mit Aufwandsangabe
 - Darstellung der erkannten Risiken
 - Ergebnisdokumentation der Prozess- und Funktionsprüfung
 - Erstellung von Arbeitspaketen
 - Aufwandsschätzung
 - Erstellung Projektplan

Titel: Einführung von crm light auf Basis von SAP CRM

Zeit: Vom 01.01.2009 bis 26.02.2010

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U, Robotron, eSales

Aufgabe:

- Projektleitung bei der Einführung von crm light auf Basis von SAP CRM 2007 / 7.0 im Strom-, Gas- und Wärmevertrieb
- Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Vertriebes
 - Interessentenanfrage
 - Kundenakquise
 - Kundenreakquise
 - Kundenbetreuung
 - Angebotserstellung
 - Versorgungsaufnahme
 - Vertragsanpassung
 - Kündigung
 - Kampagnendurchführung (Preisanpassung, Kundenrückgewinnung)
- Definition von weiteren Funktionen

- Integration der Kalkulationstools E-Sales und Atze über WebServices
- Integration des Lieferantenwechselprozesses im SAP CRM 2007 / 7.0
- Revisionsangebote
- Kampagnenmanagement
- Ausprägung von ...
 - Web-UI Oberfläche
 - Organisationsmanagement
 - Berechtigungsprofilen
 - Vorgangscustomizing
 - Zählpunkt-Set
 - Geschäftspartnerfindung
 - Benutzerrollen Web-UI
 - Werthilfen bei Vorgangsarten und Geschäftspartnern
 - Kopierfunktionen von Vorgängen
 - Kampagnenmanagement
- Releasewechsel auf SAP CRM 7.0 inklusive aller notwendiger Nacharbeiten.
- Qualitätssicherung sowie Erstellung des Testkonzeptes
- Unterstützung bei der Erstellung des Anwenderschulungskonzeptes und der Schulungsmaterialien

Titel: Unterstützung im Projekt System- / Mandantentrennung

Zeit: Vom 01.01.2009 bis 30.08.2009

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Unterstützung im Projekt System- / Mandantentrennung.

- Erstellung eines Fachkonzeptes bezogen auf die Anpassungen und Änderungen im bestehenden crm business (B2B) und crm services (B2C).
- Customizing des Customer Fact Sheets

Titel: Projektleitung bei der Einführung von crm light auf Basis von SAP CRM 2007

Zeit: Vom 01.06.2008 bis 31.12.2008

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Projektleitung bei der Einführung von crm light auf Basis von SAP CRM 2007 im Strom-, Gas- und Wärmevertrieb

- Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Vertriebes
- Interessentenanfrage

- Kundenakquise
- Kundenreakquise
- Kundenbetreuung
- Angebotserstellung
- Versorgungsaufnahme
- Vertragsanpassung
- Kündigung
- Kampagnendurchführung (Preisanpassung, Kundenrückgewinnung)
- Definition von weiteren Funktionen
 - Kalkulation in MS Excel
 - Energieberaterangebote
 - Revisionsangebote
 - Kampagnenmanagement
- Ausprägung von ...
 - Web-UI Oberfläche
 - Organisationsmanagement
 - Berechtigungsprofilen
 - Vorgangscustomizing
 - Geschäftspartnerfindung
 - Benutzerrollen Web-UI
 - Werthilfen bei Vorgangsarten und Geschäftspartnern
 - Kopierfunktionen von Vorgängen
 - Kampagnenmanagement
- Qualitätssicherung sowie Erstellung des Testkonzeptes
- Unterstützung bei der Erstellung des Anwenderschulungskonzeptes und der Schulungsmaterialien

Titel: Teilprojektleitung bei der Implementierung eines integrierten Portfoliomanagements mit SAP CRM und dem Kalkulationstool AnKa-fix

Zeit: Vom 01.02.2008 bis 31.10.2008

Branche: Energieversorgung

Rolle: Teilprojektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, AnKa-fix, Kisters BelVIS

Aufgabe: - Teilprojektleitung bei der Implementierung eines integrierten Portfoliomanagements mit SAP CRM 5.0 und dem Kalkulationstool AnKa-fix:

- Definition des Prozesses für die Abbildung der Funktionen des Integrierten Portfoliomanagements.
- Spezifikation der Integration von AnKa-fix ins SAP CRM 5.0 über eine Web-Oberfläche.
- Spezifikation des Datenaustauschs zwischen AnKa-fix und SAP CRM 5.0 über Webservices.
- Unterstützung bei der Erstellung des Testkonzeptes
- Unterstützung bei der Erstellung der Anwenderschulungsdokumentation

Titel: Einführung von crm light im Strom-, Gas- und Wärmevertrieb

Zeit: Vom 01.09.2007 bis 31.03.2008

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe:

- Projektleitung bei der Einführung von crm light im Strom-, Gas- und Wärmevertrieb
- Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Vertriebes
 - Projektanfrage, -planung und -durchführung
 - Kundebezogene Events
 - Akquise
 - Angebotserstellung
 - Versorgungsaufnahme
 - Vertragsanpassung
 - Kündigung
 - Kampagnendurchführung
- Definition von weiteren Funktionen
 - Kalkulation in MS Excel
 - Energieberaterangebote
 - Revisionsangebote
- Ausprägung von ...
 - Feldgruppen
 - Suchvarianten
 - Registerkartengruppen
 - Toolbargruppen
 - Geschäftspartnerfindung
 - verschiedenen Vorgangsarten
 - Standard-Benutzer-Berechtigungen
 - Portalrollen und crm light-Rollen
 - Objektlink in den BSP's
 - Werthilfen bei Vorgangsarten und Geschäftspartnern
 - Kopierfunktionen von Vorgängen
- Qualitätssicherung sowie Erstellung des Testkonzeptes
- Unterstützung bei der Erstellung des Anwenderschulungskonzeptes und der Schulungsmaterialien

Titel: Systemtest SAP CRM 2007

Zeit: Vom 01.09.2007 bis 30.09.2007

Branche: Softwarehersteller

Rolle: Systemtester

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe:

- SIT Test SAP IS-U / CRM 2007 im IC Web-Client / UIU (Vertrieb)
 - Folgende Prozesse wurden im LEAN und Extended Profile getestet:
 - Einzug, Umzug und Auszug
 - Bankdatenänderung
 - Erstellung Abschlagsplan
 - Zählerstandserfassung
- AT Test SAP IS-U / CRM 2007 C&I
 - Folgende Funktionen wurden getestet
 - Interessentenerfassung
 - Mailversand
 - Anlegen Opportunity, Angebot und Kalkulation
 - Stammdatenerfassung zum Geschäftspartner

Titel: Implementierung von crm light auf Grundlage des SAP CRM

Zeit: Vom 01.07.2007 bis 30.06.2008

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U, Kisters AnKa-fix

Aufgabe:

- Projektleitung bei der Implementierung SAP crm 5.0 und SAP Enterprise Portal 7.0 auf Grundlage des Templates crm light mit folgenden Funktionen:
 - Aktivitätenmanagement
 - Geschäftspartnermanagement
 - Angebots- und Vertragsmanagement, inkl Kalkulation in MS Excel
 - Revisions-, Energieberaterangebote und Vertragsrevision
 - Migration aus vorhandener Vertriebsdatenbank und SAP crm 2.0c
 - Integration von MS Word (Dokumentenerstellung) und MS Outlook (Mail in- und Outbound, Kalenderabgleich)
 - Kampagnenmanagement
 - Reporting & Berichtswesen

Titel: Implementierung von crm light auf Grundlage des SAP CRM

Zeit: Vom 01.01.2007 bis 30.06.2007

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Projektleitung bei der Implementierung SAP crm 5.0 und SAP Enterprise Portal 7.0 auf Grundlage des Templates crm light:

- Erstellung der Implementierungskonzepte
 - Systemlandschaft
 - Stammdaten
 - Migration aus vorhandener Vertriebsdatenbank und SAP crm 2.0c
 - Angebotsprozess inkl. Kalkulation
 - Vertragsmanagement
 - Marketing & Kampagnenmanagement
 - Reporting & Berichtswesen

Titel: Implementierung eines vollautomatischen Internetszenarios zur Gewinnung von Tarifikunden

Zeit: Vom 01.09.2006 bis 31.03.2007

Branche: Energieversorgung

Rolle: Teilprojektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Teilprojektleitung bei der Implementierung eines vollautomatischen Internetszenarios zur Gewinnung von Tarifikunden mit SAP crm 5.0, SAP ERP2005 und SAP BW 7.0:

- Erfassung der Interessentendaten in einem Internetportal.
- Replikation der Interessentendaten ins SAP crm 5.0 mit anschließender Bonitäts- und Belieferungsprüfung.
- Datenbeschaffung und –bereitstellung für die vorläufige Prognose der Interessenten.
- Abrechnungsrelevante Replikation des gewonnenen Kunden ins SAP ERP2005.

Titel: Prüfung zur Umsetzung der Funktionalitäten im Geschäfts- und Großkundenbereich

Zeit: Vom 01.07.2006 bis 30.07.2006

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM

Aufgabe: Prüfung zur Umsetzung der Funktionalitäten des aktuellen CRM Systems mit mySAP CRM und SAP Enterprise Portal im Geschäfts- und Großkundenbereich

Titel: Prozessberatung im Geschäfts- und Großkundenvertrieb

Zeit: Vom 01.07.2006 bis 31.01.2007

Branche: Energieversorgung

Rolle: Prozessberater

Systeme: SAP CRm, Enerko EnSupply

Aufgabe: - Prozessberatung im Geschäfts- und Großkundenvertrieb
- Optimierung der Geschäftsprozesse im Geschäfts- und Großkundenvertrieb
- Erstellung eines Verfahrensleitfadens für die Geschäftsprozesse im Geschäfts- und Großkundenvertrieb
- Erstellung eines Konzeptes zur Vorgabe und Überprüfung von Vertriebszielen auf Teamebene

Titel: Implementierung des IC-Web Client

Zeit: Vom 01.06.2006 bis 30.09.2006

Branche: Unternehmensberatung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Projektleitung und Konzeptionierung bei der Implementierung des IC-Web Client in SAP crm 5.0 und Anbindung an SAP ERP 2005 mit Abbildung von Call-Center Geschäftsprozessen:
- Einzug eines Tarifikunden mit Vorerfassungsbeleg
- Abschlagsplanänderung
- Änderung der Bankdaten
- Auszug eines Tarifikunden
- Umzug eines Tarifikunden
- Rechnungsauskunft / Rechnungskorrektur

Titel: Erstellung einer unternehmensweiten CRM Strategie

Zeit: Vom 01.05.2006 bis 30.09.2006

Branche: Energieversorgung

Rolle: Managementberater

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Erstellung einer unternehmensweiten CRM Strategie unter Betrachtung eines Einsatzes von mySAP CRM und SAP Enterprise Portal. Dabei wurden folgende Themen einbezogen:

- Anforderungsaufnahme der Abteilungen Vertrieb und Abrechnung
- Grobkonzepterstellung im Vertrieb und Abrechnung
- Fachkonzepterstellung zur Anforderungsumsetzung in mySAP CRM und SAP EP
- Erstellung eines Realisierungsplanes, Business Case und Handlungsempfehlung

Titel: Machbarkeitsstudie zur Ablösung eines bestehenden CRM Systems

Zeit: Vom 01.04.2006 bis 31.05.2006

Branche: Energieversorgung

Rolle: Managementberater

Systeme: Cursor EVI, SAP CRM

Aufgabe: - Machbarkeitsstudie – Ablösung eines vorhandenen CRM System durch mySAP CRM und SAS Enterprise Portal (crm light). Dabei wurde folgende Themen einbezogen:

- Vertriebsprozesse im Individualkundenvertrieb
- Funktionsumfang des vorhandenen CRM Systems
- Aktuelle Systemarchitektur der Stadtwerke Düsseldorf
- Migration der Vertriebsdaten

Titel: Machbarkeitsstudie - Vollautomatisierter Lieferantenwechselprozess

Zeit: Vom 01.02.2006 bis 26.02.2006

Branche: Energieversorgung

Rolle: Managementberater

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: Machbarkeitsstudie - Vollautomatisierter Lieferantenwechselprozess integriert in das mySAP CRM und unternehmenseigene Internetszenarien

Titel: Machbarkeitsstudie CRM Einführung

Zeit: Vom 01.10.2005 bis 31.10.2005

Branche: Energieversorgung

Rolle: Managementberater

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Aufnahme der Anforderungen des Großkundenvertriebes an ein CRM System
- Prüfung der Anforderungen an ein CRM System unter Beachtung von Unbundling Aspekten

Titel: Implementierung von crm light auf Grundlage von SAP CRM

Zeit: Vom 01.09.2005 bis 30.06.2006

Branche: Energieversorgung

Rolle: stellvertr. Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe: - Stellv. Projektleitung bei der Einführung von crm light im Geschäftskundenvertrieb
- Konzeptionierung des Berichtswesens einschließlich Definition der SAP BW Anbindung
- Konzeptionierung des Angebotsprozesses
- Definition des Navigationskonzeptes im Portal
- Definition des Rollenkonzeptes zwischen der Portalrolle und CRM Rollen
- Ausprägung von ...

- Feldgruppen
- Suchvarianten
- Registerkartengruppen
- Toolbargruppen
- Geschäftspartnerfindung
- verschiedenen Vorgangsarten
- Standard-Benutzer-Berechtigungen
- Portalrollen und crm light-Rollen
- Objektlink in den BSP's
- Werthilfen bei Vorgangsarten und Geschäftspartnern

- Qualitätssicherung sowie Erstellung des Testkonzeptes
- Erstellung der Schulungsunterlagen und Durchführung der Anwenderschulungen

Titel: Implementierung von crm light auf Grundlage von SAP CRM

Zeit: Vom 01.06.2005 bis 31.05.2006

Branche: Energieversorgung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

- Aufgabe:**
- Projektleitung bei der Einführung von crm light im Individualkundenvertrieb
 - Konzeptionierung und Optimierung der Prozesse des Individualkundenvertriebes
 - Interessentenanfrage
 - Kunden (re)akquirieren
 - Aktive Kundenbetreuung
 - Kundenanfragen bearbeiten
 - Vertragsanpassungen durchführen
 - Kündigungen vereinbaren
 - Kundenbelieferung vereinbaren
 - Eingehende Netzrechnungen bearbeiten
 - Offene Forderungen verfolgen
 - Definition von weiteren Funktionen
 - Anbindung und Integration eines Kalkulationstools
 - Energieberaterangebote
 - Revisionsangebote
 - Ausprägung von ...
 - Feldgruppen
 - Suchvarianten
 - Registerkartengruppen
 - Toolbargruppen
 - Geschäftspartnerfindung
 - verschiedenen Vorgangsarten
 - Standard-Benutzer-Berechtigungen
 - Portalrollen und crm light-Rollen
 - Objektlink in den BSP's
 - Werthilfen bei Vorgangsarten und Geschäftspartnern
 - Kopierfunktionen von Vorgängen
 - Implementierung von IS-U Transaktion
 - Qualitätssicherung sowie Erstellung des Testkonzeptes
 - Unterstützung bei der Erstellung des Anwenderschulungskonzeptes und der Schulungsmaterialien

Titel: Feinspezifizierung der Anforderung SAP Portal 6.0

Zeit: Vom 01.05.2005 bis 31.05.2005

Branche: Energieversorgung

Rolle: Systemarchitekt

Systeme: SAP Enterprise Portal, SAP CRM

Aufgabe:

- Feinspezifizierung der Anforderung SAP Portal 6.0
 - Implementierung des Customer Fact Sheet Container
 - Darstellung der Geschäftspartnerdaten
 - Darstellung des Vertragskonto
 - Definition des Rollenkonzeptes zwischen der Portalrolle und CRM Rollen
 - Implementierung von IS-U Transaktion und dem IS-U Geschäftspartnerumfeld über den IS-I ITS im Portal
 - Definition des Navigationskonzeptes im Portal

Titel: Einführung SAP CRM für die Immobilienverwaltung

Zeit: Vom 01.03.2005 bis 30.04.2005

Branche: Telekommunikation

Rolle: Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM

Aufgabe:

- Feinspezifizierung der Anforderung für SAP CRM 4.0 und SAP Portal 6.0
 - Sichtung der Anforderungen der Fachabteilung
 - Geschäftspartnermanagement
 - Abbildung von Suchanfragen als Lead
 - Abbildung von Mietvertragsentwürfen als Opportunity
 - Abbildung von Mietobjekten in einer zweidimensionalen Struktur als Services
 - Integration von MS-Outlook
 - Integration von MS-Word
 - Integration von BW
 - Datenmigration aus bestehenden CRM System
 - Ausarbeitung der Entwicklungsanforderungen
 - Ausarbeitung eines Vorgehens- und Lösungskonzeptes
 - Unterteilung in verschiedene Projektphasen

Titel: Projektreview

Zeit: Vom 01.02.2005 bis 26.02.2005

Branche: Immobilien

Rolle: Managementberater

Systeme: SAP CRM

Aufgabe:

- Review eines SAP CRM 4.0 und SAP Portal 6.0 Projektes
 - Sichtung der umgesetzten Prozesse und Anforderungen
 - Interessentenerfassung
 - Leaderfassung
 - Objektmanagement
 - Aktivitätenmanagement
 - Sichtung der Liste mit den offenen Punkten
 - Ausarbeitung eines Vorgehens- und Lösungskonzeptes
 - Unterteilung in verschiedene Projektphasen
 - Abbildung von Geschäftspartner
 - Lead- und Opportunity Management
 - Abbildung von Objekten in Services
 - MS-Word und MS-Outlook Integration
 - Verbesserung der Ergonomie im Prozessablauf

Titel: Einrichtung der Middleware und Systemcustomizing

Zeit: Vom 01.07.2004 bis 31.01.2005

Branche: Unternehmensberatung

Rolle: Customizing

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

Aufgabe:

- Replikation von IS-U 4.64 Objekten in das crm light System über die CRM Middleware
 - Geschäftspartner
 - Vertragskonto
 - Vertrag
 - Zählpunkt
 - Verbrauchsstelle
 - Anschlussobjekt
- Anbindung des SAP BW an die CRM Middleware
- Integration von MS Outlook
- Integration von MS Word
- Integration von MS Excel als Kalkulationstool
- Umsetzung des Customizing im SAP CRM 4.0 und SAP Portal 6.0
- Anpassungen der Reiterstruktur
- Änderungen der Feldbezeichnungen und der Feldanordnungen

- Definierte Darstellung der Listen
- Aufruf eines Excelsheets (mit Datenübergabe und Datenübernahme aus Excel) mit Anpassung der Kalkulationsvorlage zur Deckungsbeitragsberechnung
- Implementierung von iViews zur Darstellung von BW Reports oder Daten aus dem IS-U System
- Anlage von mehreren Produkten mit Jahres- und Monatspreisen
- Ausprägung der verschiedenen Vorgangsarten
- Ausprägung der Geschäftspartnerfindung

Titel: Implementierung crm light auf Grundlage von SAP CRM

Zeit: Vom 01.07.2004 bis 31.01.2005

Branche: Unternehmensberatung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: SAP CRM, SAP IS-U

- Aufgabe:
- Konzeptionierung und Projektleitung bei der Umsetzung von crm light in Zusammenarbeit mit der SAP Consulting
 - Umsetzung der Kernprozesse des Großkundenvertriebs mit crm light im SAP CRM 4.0 und SAP Portal 6.0
 - Produkthanfrage
 - Rechnungsanfrage
 - Anlage und Abbildung eines Vertriebsprojektes
 - Angebotserstellung
 - Tarif- und Deckungsbeitragsberechnung
 - Angebotsverfolgung
 - Vertragsbearbeitung

Titel: Einführung eines CRM Systems im Customer Care Center

Zeit: Vom 01.10.2003 bis 30.06.2004

Branche: Energieversorgung

Rolle: technischer Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: Cursor EVI, EAV, EAS und SAP IS-U

- Aufgabe:
- Technische Projektleitung bei der Einführung von CRM im Customer Care Center
 - Prozessaufnahme und -optimierung für die Kernprozesse im Customer Care Center
 - Produkthanfrage
 - Rechnungsanfrage
 - Stundung / Ratenzahlung
 - Erinnerung / Mahnung / Inkasso

- Ablesung
- Zählerwesen
- Störungsmeldung
- Ein- und Auszug
- Stammdatenänderung
- Sperrung / Entsperrung
- Beschwerdebearbeitung
- Kundenakquise
- Integration der CTI und Siemens Telefonanlage
- Integration des Dokumentenverwaltungssystems
- Integration von MS-Outlook

Titel: Einführung eines CRM Systems im Vertrieb und Marketing

Zeit: Vom 01.01.2003 bis 31.10.2003

Branche: IT-Dienstleistung

Rolle: Projektleiter, Systemarchitekt

Systeme: Cursor EVI

Aufgabe:

- Projektleitung bei der Einführung von CRM im Vertrieb und Marketing
 - Prozessaufnahme und –optimierung für die Kernprozesse im Vertrieb
 - Angebotserstellung
 - Vertragsmanagement (Wartungsverträge)
 - Dokumentenerstellung in Word
 - Aktivitätenmanagement
 - Vertriebscontrolling
 - Kundensegmentierung
 - Integration von MS-Outlook
 - Planung und Realisierung verschiedener Marketingkampagnen
 - Spezifikation der Datenanbindung zu SAP R/3. Übernahme von
 - Eingesetzte Produkte (Equipment)
 - Produkte (Material)
 - Verträgen
 - Geschäftspartnern