



Profil Lars van der Bijl

**01/21 – heute FlatexDeGiro AG**  
Configuration Management / BaFin Regulierungsvorgaben Banken

**Frankfurt am Main**

- Einführung einer CMDB
- Prozessdesign eines Configuration Management Prozess
- Konzeption einer CMDB
- Konzeption automatischer Datenquellen zur CMDB Befüllung
- Konzeption Lizenzmanagement
- Implementierung CMDB mit fnt Command
- Implementierung Configuration Management Prozess (Schulung)
- Implementierung Lizenzmanagement
- Bearbeitung und Rückmeldung BaFin Regulatorische Anforderungen für Banken

**01/21 – heute BayWa AG**  
Incident Management / Problem Management Process

**München / Auerbach**

- Überprüfung und Aufnahme der Prozessänderungen für Incident Management
- Überprüfung und Aufnahme der Prozessänderungen für Problem Management
- Erarbeitung von Verbesserungen für die Prozesse mit Hilfe von Workshops und SWAT Analysen
- Implementierung der Prozessänderungen
- Begleitung und Anforderungsdefinition JIRA Projekt für die Prozesse IM und PM
- Analyse und Aufnahme Verbesserungen zur IT Support Organisation (Field Service, Support Level Struktur)
- Überprüfung Daten CMDB
- 

**09/20 – 11/20 Hülsbeck und Fürst GmbH**  
IT Service Catalogue

**Velbert**

- Konzeption IT Service Catalogue
- Definition von
  - Technical Services
  - Business Services
  - Service Packages
  - Service composition
  - Service calculation model (cost center based)
  - SLA Parameter sets

Abstimmung und Steuerung

- Implementation Plan für ITSM Tool (Serviceware helpware)
- Aufbereitung der Datenmodelle für Dataload

Profil Lars van der Bijl

**07/19 – 01/20      Datagroup GmbH**  
Projektmanager Bankhaus Lampe – Neuer Arbeitsplatz

**Düsseldorf**

- Begleitung Entwicklung Imagedesign Win 10
- Steuerung und Bugfixing Basisimage
- Prüfung und Planung Paketierung
- Abstimmen von Anforderungen der Bank in Bezug auf
  - Produktleistungen
  - Zertifizierungen
  - Compliance im Bankenumfeld
  - Kompatibilität zur bestehenden Landschaft (IT)
- Erstellung von Konzepten und Handbüchern
  - Transitionskonzepte
  - Gesamtbetriebshandbücher
  - Abnahmen
  - Testfalldefinition
  - Defecthandling aus Testfällen
- Projektreporting und Managementkommunikation
- Beratung Architektur Client
- Beratung Architektur PrintServices

Projektmanager Bankhaus Lampe – Transition IT Umzüge

- Erfassen der vorhandenen Drucker und VOIP Telefone
- Planung der Umzüge nach Standorten
- Überprüfen der Komptabilität der Konfiguration
- Konzeption Neukonfiguration
- Migration und Transition von Datacenter services in cloud services (Datagroup cloud)

Rolloutmanager Bankhaus Lampe

- Aufstellung von Arbeitsplatzplänen nach Grundrissen in Filialen
- Erfassung und Dokumentation Verkabelungspläne und Stücklisten für Arbeitsplatz
- Erstellung einer detaillierten Rolloutplanung für 13 Standorte und 600 Arbeitsplätze sowie 90 Druckstraßen Multifunktion hinsichtlich
  - Termine
  - Logistik
  - Arbeitsablauf Aufbau
- Erstellung von Rolloutreports und Kommunikation mit dem Management
- Erstellung von Feinplanungen
- Ausarbeitung Verträge und Leistungsbeschreibungen für externe Rolloutunterstützung

**11/18 – 05/19**      **Apleona GmbH**  
IT Service Management consulting

**Neu-Isenburg**

- Process Training/Coaching und Beratung für IT Server Management Implementation:
- Training zu den Prozessen
- Beratung und Unterstützung bei der Planung und Ausgestaltung im Einzelfall
- Beratung und Unterstützung bei der Implementierung
- Coaching bei der Anwendung und Optimierung der Prozesse im operativen Betrieb
- Verifikation der erfolgreichen Einführung (Überprüfen der Nachweise)
- Begleitung Entwicklung Imagedesign Win 10
- Steuerung und Bugfixing Basisimage
- Prüfung und Planung Paketierung
- Abstimmen von Anforderungen in Bezug auf
  - Produktleistungen
  - Zertifizierungen
  - Compliance im Konzernumfeld
  - Kompatibilität zur bestehenden Landschaft (IT)
- Erstellung von Konzepten und Handbüchern
  - Transitionskonzepte
  - Gesamtbetriebshandbücher
  - Abnahmen
  - Testfalldefinition
  - Defecthandling aus Testfällen
- Projektreporting und Managementkommunikation
- Beratung Architektur Client
- Beratung Architektur PrintServices mit Followme Print Services
- Operative Begleitung des Change Management
- Definition und Einführung eines Service Catalogue im Tool Service Now
- Definition eines Reporting für Change Management im Tool Service Now
- 

**09/17 – 11/18**      **Deutsche Post DHL AG**

**Bonn**

IT Service Management consulting – Global Prozess Compliance ITSM

- Process Training/Coaching und Beratung für IT Server Management Implementation:
- Training zu den Prozessen
- Beratung und Unterstützung bei der Planung und Ausgestaltung im Einzelfall
- Beratung und Unterstützung bei der Implementierung
- Coaching bei der Anwendung und Optimierung der Prozesse im operativen Betrieb
- Verifikation der erfolgreichen Einführung (Überprüfen der Nachweise)
- 17 Prozesse pro Organisationseinheit nachweisbar eingeführt
- Definition und Implementierung von Change Management Prozessen im Tool OTRS
- Aufsetzen eines Change Management Reporting unter Zuhilfenahme des Statusmodels
-

Profil Lars van der Bijl

**03/17 – 09/17**

**Hubert Burda Media**

**Offenburg**

IT Service Management consulting – ITSM Referent der Geschäftsführung

- Verantwortung für den Servicekatalog zur kundenverständlichen Darstellung und Dokumentation der Leistungsbreite (SLA) und -tiefe (OLA)
- Identifizierung und Erhebung relevanter Kennzahlen (KPIs), sowohl für den Kundendialog als auch in Abstimmung mit den Servicebereichen zur Steuerung der internen Prozesse
- Implementierung eines laufenden Prozesses zur Erhebung der Kundenzufriedenheit sowie Ableitung von Optimierungsmaßnahmen und aktiver Förderung
- Analyse der bestehenden Vertragssituation
- Abstimmung eines einheitlichen strukturierten Vertragskonstrukts
- Unterstützung in der weiteren konzeptionellen Ausarbeitung der Aufgabenstellung
- Konzeption und Durchführung von Workshops, Präsentationen und zielgerichteten Schulungsmaßnahmen

**03/17 – 09/17**

**Hubert Burda Media**

**Offenburg**

Einführung digitaler Entgeltnachweis – Projektleitung, Architektur, Anforderungsdefinition

- Ermittlung der Anforderungen und Dokumentation in einem Gesamtkonzept
- Erstellung eines Feinkonzeptes auf Basis der Anforderungen
- Abstimmung und Einbindung des Konzernbetriebsrates
- Erstellung / Abstimmung einer Konzernbetriebsvereinbarung zum digitalen Entgeltnachweis
- Steuerung der Verhandlung zum Lieferanten
- Erstellung / Abstimmung eines Sicherheitskonzeptes mit IT Security / IM Security

Profil Lars van der Bijl

**03/17 – 09/17**

**Hubert Burda Media**

**Offenburg**

Einführung Rechnungsabschlussprüfungstool – Projektleitung, Architektur,  
Anforderungsdefinition

- Leitung von Anforderungswshops
- Dokumentation in einem Anforderungskonzept
- Definition und Dokumentation von Abschlussprozessen und Abschlusskriterien
- Marktuntersuchung nach möglichen Herstellern / Tools
- Ausschreibung der gesuchten Anforderungen
- Bewertung der Anforderungen nach MOSCOW® Matrix und Auswahl eines Tool
- Erstellung kompletter Projektdokumentation

IT Service Management consulting – federated configuration management system

- Analyse der vorhandenen Auditierungspunkte bezgl. eines Lösungs- und Maßnahmenkataloges
- Erstellung einer Idee / Lösung zur Schließung des Auditierungspunkte
- Revision des Audit Findings und Überprüfung auf Lösungsfähigkeit
- Lösung: Erstellung eines federated configuration management systems unter Einbindung bestehender Datenquellen und eine reconciliation Ansatzes
- Ertüchtigung des bestehenden Tools HP uCMDB für das Discovery von Server Infrastruktur im ersten Schritt
- Erstellung eines Datenmodells unter Zuhilfenahme des Meta Models der HP uCMDB
- Analyse der Datenquellen bezgl. des Datenquellenkonzeptes (selbsterstellt) um die Unterscheidung zwischen Primärdatenquellen und Sekundärdatenquellen zu ermöglichen.
- Dokumentation der Analyseergebnisse und Präsentationsworkshop für das obere Management
- Erstellen verschiedenster Projektpläne
- Erstellen von Architekturkonzepten für HP uCMDB
- Verhandeln der externen Dienstleistungen und Beschaffung
- Steuerung des Projektes mit Kostenkontrolle und Ergebniskontrolle
- Dokumentation des Projektes und der Handbücher
- Abschließende Auditierung und Revision gemäß der MaRisk Findings

Profil Lars van der Bijl

**10/15 – 05/16**

**Deutsche Börse AG**

**Frankfurt am Main / Eschborn**

IT Service Management consulting - IT Service catalog

- Erstellung eines Datenmodells und Konzeptes zur Dokumentation eines IT Service catalog
- Ermittlung der im Unternehmen erbrachten Services nach folgenden Ebenen:
  - Business Services
  - Application Services
  - Infrastructure Services
  - Support Services
  - Underpinning Services
- Eingliederung der Services in ein multidimensionales Datenmodell mit Sichtweisen auf folgende Entitäten:
  - Technische Sicht nach Technologien
  - Kaufmännische Sicht nach Kosten / Erlösen
  - Compliance Sicht nach Vorgaben
  - Organisatorische Sicht
  - Ressourcen Sicht
- Beschreibung der Services inhaltlich
- Umsetzung des Datenmodells anhand von ausgewählten Business Services durch alle Entitäten in einem Beispiel. Hier wurde aus Praktikabilitätsgründen das Tool OneCMDB.org zur Darstellung des showcase gewählt.
- Dokumentation der Konzepte
- Dokumentation des Datenmodells
- Präsentation der Ergebnisse

**06/15 – 07/15**

**Bundesministerium der Verteidigung**

**Bonn**

IT Service Management consulting und Trainig

- - Admin Schulung des individualisierten HP Service Manager 9.34
- - Admin Schulung HP Connect IT 9.5
- - 5 Tage Klassenraum Training
- - Erstellung individueller Schulungsunterlagen anhand des individualisierten Systems



IT Service Management process consulting ITIL V3

Change Management

- Beratung für den Change Management Prozess gem. ITIL V3
- Prozess design Change Management
- Flussdiagramm Modellierung des Prozesses gemäß EPK / Schwimmbahn Prozess Dokumentation
- Definition (Anpassungsbedarf identifizieren und definieren)
- Erstellung des Prozess Handbuches
- Erstellung des Haupt- Rollout Plans
- Erstellung der Schulungsunterlagen
- Erstellung des Implementierungsplan
- Erstellung der Hauptkennzahlen zur Bestimmung der Prozessleistung
- Erstellung der Dokumentation der existierenden Arbeitsabläufe und Werkzeuge
- Umsetzungsmaßnahmen planen und koordinieren

Incident Management

- Beratung für den Incident Management Prozess
- Prozess design Incident Management
- Flussdiagramm Modellierung gemäß EPK / Schwimmbahn Prozess Dokumentation
- Erstellung des Prozess Handbuches
- Erstellung des Haupt- Rollout Plans
- Erstellung der Schulungsunterlagen
- Erstellung eines 4 Optionen Implementierungsplan
- Erstellung der Hauptkennzahlen zur Bestimmung der Prozessleistung
- Erstellung der Dokumentation der existierenden Arbeitsabläufe und Werkzeuge
- Beratung in Bezug auf das Prozesswerkzeug HP Service Manager
- Test Management für HP Service Manager implementation
- Incident Management Koordination
- Incident Management KPI Design
- Wöchentlich, monatlich, Quartal KPI Report erstellen
- Steuerung und Überprüfung des Incident Management
- Koordination der externen IM Prozessteilnehmer
- Einbindung Supplier Management
- Operativer Betrieb Incident Management Prozess (Incident Manager)

Profil Lars van der Bijl

### Configuration Management

- Beratung für den Configuration Management Prozess
- Prozess design Configuration Management
- Erstellung eines ERM (Entitiy Relationship Model) für die CMDB
- Erstellung eines Configuration Item Typen Katalog
- Erstellung eines CMDB Models in Anlehnung an die Service Modelle
- Flussdiagramm Modellierung des Prozesses gemäß EPK / Schwimmbahn Prozess Dokumentation
- Erstellung des Prozess Handbuches
- Erstellung des Haupt- Rollout Plans
- Erstellung der Schulungsunterlagen
- Erstellung des Implementierungsplan
- Erstellung der Hauptkennzahlen zur Bestimmung der Prozessleistung
- Erstellung der Dokumentation der existierenden Arbeitsabläufe und Werkzeuge

**08/14 – 11/14**

**Jeppesen Boeing**

**Neu Isenburg**

IT Service Management consulting; Projekt management

- Analyse der bestehenden Services und Designs
- Standortspezifischer Service-Katalog mit Standards
- Erstellung eines Master-Projektplan mit Teilprojekten und Aufwand getriebener Erfolgs Linie
- Anpassung der sich verändernden Anforderungen in Projekt (Scrum, agile) mit Sprints
- Verantwortung des Projektteams (4-10 FTE)
- Bedarfsmanagement Ansprechpartner auf Kundenseite
  
- Umfang der Projekte:
- Global Discovery aller Vermögenswerte der IT
- Einrichten Asset Management DB
- License mgt ein. DB
- Service-orientierte Abhängigkeitsmodell Set
- Schaffung einer globalen CMDB und Füllen aus der Erfassung
- Verwalten von Wochenberichten und Report meeting auf Kundenseite

**03/14 – 07/14**

**Siemens Healthcare**

**Erlangen**

IT Service Management process consulting; Schulung und coaching  
Problem Management

- Analyse der erstellten, vorhandenen Prozessabläufe
- Adaptierung auf eine IT Service – fremde Produkt- und Servicelandschaft
- Studium des HP Service Manager Customizing
- Vorbereitung von Klassenzimmerschulungen im Wochentakt
- Durchführen der Schulungen und Dokumentation der Schulungsergebnisse
- Iterative Adaption der Schulungsunterlagen

Profil Lars van der Bijl

**05/13 – 02/14 Wincor Nixdorf**

**Paderborn**

IT Service Management process consulting  
Problem Management

- Analyse und Inventarisierung in der Konzernlandschaft verwendeter PM Abläufe
- Klärung der Zuständigkeiten und Rollenverständnis
- Prüfung des IST Prozesses auf Standardisierung und Nutzbarkeit
- Entwicklung eines Anpassungskonzeptes der Prozesse
- Prozessdesign
- Dokumentation
- Rollout und Schulung der Prozessteilnehmer
- Analyse und Konzeption der Toollandschaft
- Anpassung des Report repository und KPI Katalog
- Schärfung und Begleitung des Problem Management Regelbetrieb

**02/12 – 03/12 Toll Collect GmbH**

**Berlin**

IT Service Management process consulting

- Ausarbeitung eines Testfallkonzeptes
- Beschreibung der Testfälle (ca. 150)
- Ablaufsimulation der Testfälle
- Koordination Testmanagement

**06/12 – 11/12 Toll Collect GmbH,**

**Berlin**

IT Service Management process consulting

Incident Management

- Beratung für den Incident Management Prozess
- Prozess design Incident Management
- Flussdiagramm Modellierung gemäß EPK / Schwimmbahn Prozess Dokumentation
- Erstellung des Prozess Handbuches
- Erstellung des Haupt- Rollout Plans
- Erstellung der Schulungsunterlagen
- Erstellung eines 4 Optionen Implementierungsplan
- Erstellung der Hauptkennzahlen zur Bestimmung der Prozessleistung
- Erstellung der Dokumentation der existierenden Arbeitsabläufe und Werkzeuge
- Beratung in Bezug auf das Prozesswerkzeug HP Service Manager
- Test Management für HP Service Manager implementation
- Incident Management Koordination
- Incident Management KPI Design
- Wöchentlich, monatlich, Quartal KPI Report erstellen
- Steuerung und Überprüfung des Incident Management
- Koordination der externen IM Prozessteilnehmer
- Einbindung Supplier Management
- Operativer Betrieb Incident Management Prozess (Incident Manager)

Profil Lars van der Bijl

Change Management

- Beratung für den Change Management Prozess
- Prozess design Change Management
- Flussdiagramm Modellierung des Prozesses gemäß EPK / Schwimmbahn Prozess Dokumentation
- Erstellung des Prozess Handbuches
- Erstellung des Haupt- Rollout Plans
- Erstellung der Schulungsunterlagen
- Erstellung des Implementierungsplan
- Erstellung der Hauptkennzahlen zur Bestimmung der Prozessleistung
- Erstellung der Dokumentation der existierenden Arbeitsabläufe und Werkzeuge

Configuration Management

- Beratung für den Configuration Management Prozess
- Prozess design Configuration Management
- Erstellung eines ERM (Entitiy Relationship Model) für die CMDB
- Erstellung eines Configuration Item Typen Katalog
- Erstellung eines CMDB Models in Anlehnung an die Service Modelle
- Flussdiagramm Modellierung des Prozesses gemäß EPK / Schwimmbahn Prozess Dokumentation
- Erstellung des Prozess Handbuches
- Erstellung des Haupt- Rollout Plans
- Erstellung der Schulungsunterlagen
- Erstellung des Implementierungsplan
- Erstellung der Hauptkennzahlen zur Bestimmung der Prozessleistung
- Erstellung der Dokumentation der existierenden Arbeitsabläufe und Werkzeuge

**10/11 – 05/12**

**CONTINENTAL AG,**

**Regensburg**

ITSM Consulting, Prozessberatung und Implementierung

- Budget ca 1,5 mio €
- 15 Projektmitarbeiter, 150 involviert
- Beratung IT Strategie
- ITIL Prozess Consulting
- Konzeption und Einführung der globalen ITSM Supportprozesse für Infrastruktur IT
- Prozessmodellierung
- Workshops und Abstimmung der Prozesse mit den Prozessbeteiligten und dem Management
- Abgleich und Adaption der strategischen Management Ziele in die ITSM Strategie und Roadmap
- Implementations Unterstützung
- Erstellung der Prozessdokumentation
- Rollout der Prozesse
- Implementation und Projektleitung
- ERM für HP Service Manager
- Implementierung Projektleitung HP Service Manager
- Projektleitung Configuration Management HP UCMDDB
- Integration in das Event Management System zur Automatisierung
- Master Architekt für HP UCMDDB

Profil Lars van der Bijl

- Erstellung und Ausarbeitung des Master Datenmodel für Configuration Management HP UCMDB
- Prozessdesign Configuration Management für HP UCMDB
- Transition des Configuration- und Change management in die Konzerneinheiten Tochtergesellschaften (transitioning Service Desk, Field Services and Asset Management Services).
- Entwicklung eines implementation Plan für das Gesamtarchitekturkonzeptes HP UCMDB  
Ausarbeitung von Betriebskonzepten für HP UCMDB
- Integration in den Incident Management Prozess
- Operative Ausführung der Prozesse

Profil Lars van der Bijl

**07/11 – 10/11**      **Roche Pharma,**

**Basel, Schweiz**  
**Indianapolis USA**

ITSM Consulting, Prozessberatung und Implementierung Supportkonzept global HR SAP

- Budget 400k €
- 50 Projektmitarbeiter
- Beratung IT Strategie
- Aufbau eines globalen SAP Supportkonzeptes für HR
- Bildung der Struktur der Supportgruppen im HR Service model
- ITIL Process Consulting
- Konzeption und Einführung der globalen ITSM Supportprozesse für Infrastruktur IT
- Incident Management
- Prozessmodellierung
- Workshops und Abstimmung der Prozesse mit den Prozessbeteiligten und dem Management
- Abgleich und Adaption der strategischen Management Ziele in die ITSM Strategie und Roadmap
- Implementations Unterstützung
- Erstellung der Prozessdokumentation
- Rollout der Prozesse
- Implementation und Projektleitung
- Incident Management HRS in internationalen Teams
- Integration der Länderspezifischen legal entities
- Rollout des Incident Process und ITSM tool Adaption

**03/11 – 07/11**      **CONTINENTAL AG,**

**Regensburg**

ITSM Consulting, Prozessberatung und Implementierung

- Beratung IT Strategie
- ITIL Process Consulting
- Konzeption und Einführung der globalen ITSM Supportprozesse für Infrastruktur IT
- Incident Management
- KPI Reporting
- Incident Koordinierung und Steuerung
- Change Management
- Prozessmodellierung
- Workshops und Abstimmung der Prozesse mit den Prozessbeteiligten und dem Management
- Abgleich und Adaption der strategischen Management Ziele in die ITSM Strategie und Roadmap
- Implementations Unterstützung
- Erstellung der Prozessdokumentation
- Rollout der Prozesse
- Implementation und Projektleitung
- Entwicklung und Konzeption eines KPI Reporting Tool auf Westbury SMI Basis für HP Service Manager

Profil Lars van der Bijl

**10/10 – 12/10**

**Deutsche Telekom AG,**

**Bonn**

Prozessoptimierung SAP Change / Releasemanagement und KPI Reporting

- ITIL Process Consulting
- Konzeption und Einführung der globalen Supportprozesse für SAP HR
- Change Management
- Release Management
- Prozessmodellierung
- Workshops und Abstimmung der Prozesse mit dem Management
- Implementations Unterstützung
- Erstellung der Prozessdokumentation
- Rollout der Prozesse
- Implementation und Projektleitung
- SAP Business Workplace customizing und Implementation
- Entwicklung und Konzeption eines KPI Reporting Tool auf MS/VBA

**07/10 – 05/12 Bayer Business Services,**

**Berlin / Leverkusen**

KPI Reporting global support delivery

- Entwicklung und Abstimmung eines global einheitlichen KPI Kataloges für Incident Management Prozess
- Feinkonzept zur Umsetzung im Web Management Cockpit
- Abgleich der bestehenden Service Vereinbarungen und Anforderungen
- Harmonisierung der globalen Support Prozesse

**07/10 – 09/10**

**IBM Deutschland,**

**München**

SAP Rollout Manager Infrastructure

- Budget 800k €
- 10 Projektmitarbeiter
- Überwachung und Abstimmung der Implementierung und Installation der SAP Infrastruktur Landschaft
- Abstimmung der Anforderungen mit dem Kunden
- Schnittstellen Verantwortlicher zwischen Technik und Gesamtprojektleitung
- Adaption / Abstimmung des Gesamtarchitekturkonzeptes in die vorhandene Kundenlandschaft

ITIL Process Consulting

- Budget 5 mio €
- 123 Projektmitarbeiter
- Konzeption und Einführung der globalen Supportprozesse für SAP HR
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Change Management
  - Release Management
  - Service Operation
- Prozessmodellierung auf Basis MFPM Modell mit Corel iGrafx
- Globale Workshops und Abstimmung der Prozesse mit dem Regional Management
- Implementations Unterstützung
- Erstellung der Prozessdokumentation
- Globales Rollout der Prozesse
- Implementation und Projektleitung
- Global Peregrine Service Center customizing und Implementation
- Configuration Items Verknüpfung zu SLA und Service Contract in relationalem Entitätenmodell
- Servicemodelling Konzept (Service Katalog)
- Entwicklung und Konzeption eines KPI Reporting Tool auf MS/VBA inkl. Sharepoint Integration.
- Ressourceplanung / Personalplanung Konzeption und Umsetzung eines MS basierten Tools
- Konzeption und Durchführung von Strategieworkshops zur Service Verbesserung im HR-Support in Bezug auf globalisierte Support Modelle.
- Konzeption eines globalen Support Konzeptes
- Projektleitung des globalen Support Projekts
- Gestaltung eines zentralen Produkt und Service Kataloges
- Einbindung des Produkt und Service Katalog in die Faktura und Produktkosten Erfassung (SAP) Financial Management / Sales
- Transition management des Support Konzeptes in die lokale und regionale HR Organisation (Länderspezifische Konzerngesellschaften, transitioning Service Desk, Field specific Services)
- Operative Begleitung und Ausführung des Incident Management Prozesses
- Incident Manager Rolle für Internationales Incident Management in allen Ländern



Profil Lars van der Bijl

**04/06 – 05/08**      **TUI InfoTec,**

**Hannover**

Process Management Consulting

- IT Service Management Prozessgestaltung und Durchführung gem. ITIL
- Beratung des Service Management in der Planung und Durchführung von :
  - Projekten
  - Angebotserstellung
  - Jahresabschluss, Konsolidierung Konzernabschluss
  - Vertragsverhandlungen
  - Change Management
  - Incident Management
  - Problem Management
  - Erstellung von Root cause Analyzes
  - Erstellung von Service Reports
  - Eigenverantwortliches Service Management für TUI UK / TUI Airlines
- Erstellung eines Event Management mit Klassenmodell und Kritikalitätsmatrix
- Erstellung von Alert Monitoring Reporting (TIVOLI)
- Analyse der service struktur des Rechenzentrum
- Service delivery von WAN / SAN services
- Service Management
- Einführung ITIL Prozesse in IT Operations
- Einführung Business Service Level Management Monitoring Suite “Managed Objects”  
Projektleitung

Architektur und Projektleitung CRM System TUIfly

- Entwicklung einer Architektur mit ERM für CRM System ( Microsoft CRM)
- Projektleitung und Beratung für die Einführung CRM System
- Einbindung in die Sales und Forecast Prozesse
- Einbindung Key Account Management
- Einbindung Service Katalog
- Einbindung Service Level Management
- Entwicklung von Pipelines (Architektur)
- Leitung der Gesamtabnahme und Schulungen für User

Profil Lars van der Bijl

**08/05 – 03/06**      **Lufthansa Systems AG,**

**Frankfurt am Main**

Service Management / Account Management Consulting

- Beratung des Account Management Star Alliance in der Planung und Durchführung von :
  - Projekten
  - DQB (Deal Qualification Board)
  - Jahresabschluss, Konsolidierung Konzernabschluss
  - Revision von verschiedenen Projekten (Star Hosting, FLIFO, StarNet IDEAS)
  - Bearbeiten von Änderungswünschen (CR) des Kunden an das Projekt
    - WAN Änderungen
    - LAN Änderungen
    - SAN Änderungen
  - Aufnehmen und Umsetzen von neuen Kundenanforderungen
  - Beratung zu Strategischen Entscheidungen
  - Wirtschaftlichkeitsrechnungen
  - Kostenkontrolle und Steuerung
  - Service Management – Change Management Steuerung
  - SLA Gestaltung und Vertragsgestaltung
  - Überprüfung und Reporting SLA
  - Abstimmung jour fixe mit Kunden über SM

Profil Lars van der Bijl

**08/03 – 10/05 Wincor Nixdorf Retail Consulting,**

**Düsseldorf**

Account Management Consulting

- Beratung im Vertrieb von SAP Beratung in den Märkten Industrie, Dienstleistung und Handel
- Konzeptionelle Unterstützung bei SAP Projekten / Projektleitung
- Projektleitung für SAP Projekte u.A.
- BMW AG, Einführung SAP BW, SAP R/3 Releasewechsel
- Deutsche Post World Net, Einführung SAP BW für Filialen
- Angebotserstellung und Projektvorbereitung

**08/02 – 08/03 BASF IT Services B.V.,**

**Ludwigshafen**

Account Management Consulting

- Beratung bei der Organisation und Strukturierung des Account Managements der BASF IT Services in Ludwigshafen.
- Konzeptionelle Unterstützung bei Großprojekten SAP R/3
- Überprüfung der Vertragsgestaltung und rechtlichen Rahmenbedingungen für Angebote und Rahmenverträge
- Angebotserstellung und Projektvorbereitung

**08/01 – 08/02 newtron AG**

**Frankfurt am Main**

Account Management Consulting

- Direkter Vertrieb an Accounts aus dem Bereich Automobil- und Maschinenbauindustrie
- Planung und Konzeption der Vertriebsaktivitäten in den Branchen Automobil- und Maschinenbauindustrie.
- Vertrieb Key Accounts (Benteler, United Parts, Unilever, Caterpillar, Claas, Gildemeister)
- Projektkoordinierung und Ressource Management der Integrationsprojekte SAP R/3

**05/99 – 08/01 Qnet Systems GmbH**

**Kronberg / Ts.**

Key Account Manager

- Direkter Vertrieb an Key Accounts der Branche Luftfahrtindustrie und Banken / Versicherungen (Lufthansa, Procter & Gamble, Continental, Henkel)
- Projektmanagement eCommerce Referenzprojekte (toyzone.de, myboom.com, mytoys.de)
- Projektbetreuung Integrationsprojekt der BMG Italia, TJ-net, CRM/eCRM
- Direkter Vertrieb der eCommerce Lösung Intershop an deutschen Markt
- Aufbau eines Distributions- und Partnernetzwerk
- Projektmanagement und Betreuung der Integrationsprojekte und Enterprise Systeme
- Ressource Management

Profil Lars van der Bijl

**01/97 – 05/99**      **NT-Plus AG**

**Krefeld**

Key Account Manager Retail

- Aufbau der Accounts Einzelhandels Kooperationen (PC Spezialist, Microtrend, Actebis)
- Entwicklung und Durchführung von Marketingaktionen mit den Kooperationspartnern
- Ausarbeitung von Rahmenverträgen mit den Franchisegebern- und Nehmern
- Direkter Vertrieb an Accounts im Connectivity Bereich
- Aufbau der Vertriebsorganisation und Partnernetzwerk
- Nachhaltige Steigerung der Wertschöpfungskette durch Unterstützung der Vertriebsorganisation mit Schulungen und Veranstaltungen

### **Spezielle Qualifikationen**

- 2013 ITIL®V3 Zertifizierung
- 2008 Schulung Prozessmodellierungsmodelle und Anwendungen
  - Modellierungsmodelle
  - Modellierungsanwendungen
- 2005 Seminar Rhetorik und Präsentation
  - Präsentations- und Redetechnik
  - Erfolgreiche Teilnahme am Seminar mit den Schwerpunkten Sprechdynamik, Gestik und Mimik und freie Rede.
- 2003 SAP SAPSRM – supplier relationship management
  - SAP SAPPLM – product lifecycle management
  - SAP TXTEC1 – SAP R/3 enterprise technologie
  - SAP SAPFIN – mySAP financials
  - SAP SAPSCM – supply chain management
  - SAP SAPCRM – customer relationship management
  - SAP SAP01 – mysap.com
- 2002 Management Seminar Frankfurt am Main
  - Positionierung und Vertriebsstrategie
  - Erfolgreiche Teilnahme am Management Seminar mit den Schwerpunkten Positionierung des Unternehmens am Markt und Vertriebsstrategien.
- 2001 QM-Management Seminar Kronberg
  - Qualitätsmanagement Audit DIN ISO 9000/9001
  - Erfolgreiche Teilnahme am Management Seminar mit den Schwerpunkten Qualitätsmanagement und Sicherung von Prozessen in Unternehmen.
- 2000 Management Seminar Kronberg
  - Businessplanung und Umsatzplanung
  - Erfolgreiche Teilnahme am Management Seminar mit den Schwerpunkten Geschäftsplanung und Forecast Methodik.
- 1998 Management Seminar Gießen
  - Vertriebs- und Lösungsstrategien
  - Erfolgreiche Teilnahme am Management Seminar mit den Schwerpunkten Vertrieb und Lösungsgestaltung

Profil Lars van der Bijl

**Sprachkenntnisse**

- Englisch fließend in Wort und Schrift
- Französisch Grundkenntnisse

**Ausbildung**

- 1995 - 1998 Gerhard Mercator Universität Duisburg
- Studium des Studiengang Maschinenbau, Fachrichtung Umwelt-Verfahrenstechnik, Informatik