

### Allgemeine Angaben

**Gesuchte Tätigkeit als**

Process Owner, Business Process Analyst, Projektassistentz.  
Vollzeit, .

**Berufliche Qualifikation/ en**

Fremdsprachenkorrespondentin

**Geburtsjahr**

1971

**Regionale Präferenz**

München Großraum

**Letzte Tätigkeit als**

Business Process Analyst (Global Customer Support)

**Details zur letzten Tätigkeit**

Erstellung von Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Trainingsunterlagen

Optimierung und Einführung einheitlicher Prozessabläufe

Datenanalyse und Aufbereitung für monatliche Berichte

Ansprechpartner für die Region Nordeuropa bzgl. Level1/Level2 Support

### Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

**IT-Kenntnisse**

MS Office (Word, Excel, Powerpoint, Outlook)  
OpenOffice

**Sprachkenntnisse**

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend), Französisch (Grundkenntnisse)

**Branchenerfahrung**

Informationstechnik

**Sonstige Kenntnisse**

PROJEKTMANAGEMENT

Prince2 Foundation

Support Leadership Programme

TOGAF™ 9 for Practitioners Level 1

BESCHWERDEMANAGEMENT

Improving Communication in Cross-cultural Relationships

Crucial Conversations

Managing Emotions within Tough Situations

### Arbeitsergebnisse und Stärken

**Herausragende Arbeitsergebnisse**

Erhalt des Oracle "Outstanding Team Award for Employee and Organizational Success" im November 2017 für die erfolgreiche Konsolidierung der verschiedenen globalen Support Prozessabläufe, um eine einheitliche Support Struktur zu gewährleisten.

**Besondere Stärken**

Ausgeprägte Kundenorientierung, auch im internationalen Kontakt

Hohes Maß an Problemlösungsfähigkeit

Ausgeprägte Zahlenaffinität

Aufgeschlossenheit gegenüber Neuem

Fähigkeit, Wissen anschaulich und verständlich zu vermitteln

### Beruflicher Werdegang

- 07/2010 - heute **Oracle Deutschland B.V. & Co.KG / München**  
**Business Process Analyst (Global Customer Support)**  
- Erstellung von Prozessbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Trainingsunterlagen  
- Optimierung und Einführung einheitlicher Prozessabläufe  
- Datenanalyse und Aufbereitung für monatliche Berichte  
- Ansprechpartner für die Region Nordeuropa bzgl. Level1/Level2 Support
- 07/2007 - 06/2010 **Sun Microsystems GmbH / Heimstetten**  
**Project Manager (Customer Care Center)**  
- Fachliche Leitung der Customer Care Center Aktivitäten für Deutschland, Österreich, Schweiz  
- Administration der Abteilungeigenen Webpage  
- Mitwirkung an globalen Projekten  
- EMEA Business Lead für das Kunden Online Portal
- 08/2002 - 06/2007 **Sun Microsystems GmbH / Heimstetten**  
**Infrastructure Specialist (Support Services)**  
- Mitwirkung an EMEA-weiten Projekten zur Implementierung neuer Applikationen, Tools und Prozesse  
- Schulung der 1st Level Support Mitarbeiter  
- Erstellung von Telefonstatistiken
- 07/1998 - 07/2002 **Sun Microsystems GmbH / Heimstetten**  
**Backoffice Administrator (Customer Access Services)**  
- Administration der Teaminternen Arbeitsanweisungen und Prozessabläufe  
- Fachliche Unterstützung der 1st Level Support Mitarbeiter
- 10/1996 - 06/1998 **Temporent Personalleasing GmbH / München**  
**Sachbearbeiterin**  
- Erstellung sowie Übersetzung von Dokumenten in Englisch/Deutsch  
- Bearbeitung von Kundenanfragen und Reklamationen auf internationaler Ebene  
- Allgemeine administrative und organisatorische Tätigkeiten

### Berufliche und schulische Ausbildung

- 09/1994 - 05/1996 **IFB Rosenheim - Institut für Fremdsprachenberufe**  
**Abschluss: Fremdsprachenkorrespondentin**
- 09/1990 - 06/1992 **Fachoberschule Traunstein**  
**Fachhochschulreife**
- 09/1983 - 07/1990 **Landschulheim Marquartstein**  
**Gymnasium**

### Zur Person

Interessen: Radfahren, Trekkingtouren, Reisen, Malen