

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 **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