

Allgemeine Angaben

Gesuchte Tätigkeit als

Projektassistenz in den Bereichen Einführung Applikation und Prozesse

Internal Consulting Prozessmanagement

Projektmanagerin

Business Process Analyst. Vollzeit, .

Berufliche Qualifikation/ en

Langjährige und vielfältige Erfahrungen in der Einführung von Prozessen und Applikationen im laufenden Geschäftsbetrieb

Staatlich geprüften Sportlehrerin im freien Beruf

Feinmechanikerin

Geburtsjahr

1970

Regionale Präferenz

München Großraum, idealerweise Nord-Ost

Letzte Tätigkeit als

Business Process Analyst

Details zur letzten Tätigkeit

Erstellung von Reports in Oracle BI Suite für den Systems-Support auf globalem Level

Analyse und Aufbereitung von Daten, insbesondere Root-Cause- und Trend-Analysen sowie Prozess-Optimierung und -Globalisierung

Erfassung der KPI's und Erstellung von monatlichen Präsentationen im Hardware Support Bereich (Remote Support, Onsite Support, Dispatch, Logistik) auf VP-Level weltweit

Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

IT-Kenntnisse

MS-Office

Sprachkenntnisse

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

Branchenerfahrung

Informationstechnik

Sonstige Kenntnisse**APPLIKATIONEN**

Excel / PowerPoint 2010 Intermediate and Advanced

Oracle BI 10g und Folgereleases

o Analytics Overview

o Create Reports and Dashboards

o Scorecard & KPIs

Oracle Endeca Information Discovery 3.1 - Working with Integrator: Core Concepts Online

Working Smart with MS Outlook

Weiterbildungen**SOFTSKILL TRAININGS**

Prince 2TM Foundation

Soll-Prozesse entwickeln, einführen und messen

Business Brain

Managing Emotions within Tough Situations

TOGAF™ 9 for Practitioners Level 1

Innovation in Action Employee

Intercultural Cooperation

Arbeitsergebnisse und Stärken

Herausragende Arbeitsergebnisse

Meine Aufgeschlossenheit gegenüber Veränderungen und meine analytische Denkweise haben mich in zahlreichen Projekten nach neuen Wegen suchen lassen, deren erfolgreiche Umsetzung in optimierten Prozessabläufen resultierte.

Besondere Stärken

- Schnelle Auffassungsgabe
- Ausgeprägtes logisches Denkvermögen
- Aufgeschlossenheit für Veränderungen
- Selbständige und strukturierte Arbeitsweise



Beruflicher Werdegang

06/2012 **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG, München**

Business Process Analyst

- Erstellung von Reports in Oracle BI Suite für den Systems-Support auf globalem Level
- Analyse und Aufbereitung von Daten, insbesondere Root-Cause- und Trend-Analysen sowie Prozess-Optimierung und -Globalisierung
- Erfassung der KPI's und Erstellung von monatlichen Präsentationen im Hardware Support Bereich (Remote Support, Onsite Support, Dispatch, Logistik) auf VP-Level weltweit

07/2010 - 05/2012 **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG, München**

Business Infrastructure Specialist

- Verantwortung für die erfolgreiche Integration aller Sun Support-Mitarbeiter weltweit auf Oracle-Tools im Zuge der Sun-Akquisition zu Oracle, d.h. Konsolidierung der Mitarbeiterdaten und Erstellung aller notwendigen Accounts
- Fortlaufende Mitwirkung in EMEA-weiten Projekten zur Implementierung neuer Applikationen/Tools und Prozesse im Systems Support Umfeld (Case Management System, Telefonie, Analyse-Tools) vom Testen der Tools bis zur Schulung der Mitarbeiter

10/2007 - 06/2010 **Sun Microsystems GmbH, München**

Business Infrastructure Specialist

- Testen und Eruiieren von notwendigen, firmenspezifischen Anpassungen der Tools
- Leitung von und Mitwirkung in EMEA-weiten Projekten zur Implementierung neuer Applikationen/Tools und Prozesse im Systems Support Umfeld (Case Management System, Telefonie, Analyse-Tools)
- Erstellen und Anpassen von Prozessabläufen, Arbeitsanweisungen und Trainingsunterlagen
- Schulen der Supportmitarbeiter auf neue Tools und Prozesse sowie Vor-Ort-Unterstützung bei Go-Lives o Superuser für Call Routing / Service Request Assignment Tool und Case Management System
- Beantragung und Administration der Purchase Order Nummern für die EMEA-Dienstleistungspartner im Support und Kommunikation mit dem Partnermanagement

08/2002 - 09/2007 **Sun Microsystems GmbH, München**

Backoffice Administrator

- Betreuung von Dienstleistungs-Partnern sowie Unterstützung der EMEA Customer Care Center Mitarbeiter bei Kundenanfragen und Bearbeitung von Eskalationen
- Dokumentation und Administration von Prozessabläufen und Arbeitsanweisungen einschließlich Qualitätskontrolle
- Dokumentation neuer Produkte im Product Life Cycle Bereich und Sicherstellung der Servicebereitschaft
- Unterstützung bei der Implementierung neuer Applikationen und Prozesse inklusive Testing und Training von Mitarbeitern auf lokalem und EMEA Level

12/2000 - 07/2002 **Sun Microsystems GmbH, München**

Call-Center Agent

- Bearbeitung von Kundenanfragen
- Eingabe kundenspezifischer Sonderleistungen in das Casemanagement-System

06/2000 - 11/2000 **TechCon GmbH Personaldienstleistungen, München**

Assistentin

- Bearbeitung von Kundenanfragen
- Erledigung der anfallenden Korrespondenz

04/1998 - 02/2000 **Versicherungskammer Bayern, München**

Sachbearbeiterin für industrielle Sachversicherungen

- Prüfung von Dokumenten und Erstellen von Nachträgen
- Abrechnungen im Alleinzeichnungs- und Führungsgeschäft

Berufliche und schulische Ausbildung

09/2008 - 07/2010 **Max-Planck-Institut für Plasmaphysik, Garching b. München**

Berufliche und schulische Ausbildung

Ausbildung zur Feinmechanikerin mit erfolgreichem Abschluss

- 10/1994 - 08/1997 **Technische Universität München**
Ausbildung zur staatlich geprüften Sportlehrerin im freien Beruf mit erfolgreichem Abschluss
- 10/1990 - 02/1994 **Fachhochschule München**
Studiengang Tourismus
- 09/1990 - 07/1992 **Berufsoberschule Technik, München**
Abschluss: Fachgebundene Hochschulreife
Allgemeine Hochschulreife durch Kleines Latinum
am Oskar-von-Miller-Gymnasium
- 09/1980 - 07/1987 **Oskar-von-Miller-Gymnasium, München**
Abschluss: Mittlere Reife

Zur Person

Interessen: Sport, Handwerkliche Tätigkeiten rund um Haus & Garten, Malerei