

Stefan Hessenbruch
Sickingerstraße 1 B
80992 München, Germany

tagsüber 089 / 32173-171 --- abends 089 / 12715520
E-Mail: stefan@hessenbruch.de

K U R Z B E S C H R E I B U N G D E R
A R B E I T S V E R H Ä L T N I S S E

D I G I T A L E Q U I P M E N T G M B H

Computerhersteller und Serviceanbieter, 4800 Mitarbeiter in Deutschland, davon ca. 400 in der Geschäftsstelle Frankfurt.

Meine Aufgabe als Servicemitarbeiter bestand zunächst in der Betreuung von ca. 30 Kunden. Wartung, Fehlersuche und Störungsbehebung an größeren Computersystemen (VAX-VMS), Netzwerken (Cluster, LAN) und sonstiger Peripherie (Magnetplatten und -bandstationen).

Nach 4 Jahren wurde mir dann ein Key Account aus dem Bereich Forschung & Lehre anvertraut. Erweiterung der Verantwortlichkeit für Serviceverträge, Pre-Sales Aktionen, Neuinstallationen und auch direkter Ansprechpartner bei allen technischen und administrativen Problemen.

C S K C O M P U T E R S E R V I C E S K A I S H A
(D E U T S C H L A N D G M B H) M I C R O G N O S I S

Anbieter von Gesamtlösungen (Hard & Software) und Service für Handelssysteme im Finanzmarkt. Ca. 50 Mitarbeiter.

Betreuung von Kunden (Großbanken). Dazu gehört hier Systemmanagement bzw. Systemadministration und Operating. Teilweise Projektmanagement. Erstellung von Dokumentation, Einführungskurse für die Benutzer und weiterführende Unterstützung während des Betriebs. Fehlersuche und -behebung in der Software bzw. Weiterleitung / Delegation zur Bearbeitung an die zuständigen Stellen. Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

Erforderliche Kenntnisse: HP-, Sun-, IBM- und DEC-Systeme, UNIX, SunOS, TCP/IP, PC, MS-DOS, Word, Excel, MIPS, InfoTrade, InfoLink, Applix, Devisen- und Geldmarktgrundkenntnisse.

P C - P L U S C O M P U T I N G G M B H
(J E T Z T V A R E T I S A G)

Führender Hersteller von professionellen Verzeichnislösungen für Telefongesellschaften und Informationsdienstleister.

Installation und Wartung komplexer "Directory Assistance"-Lösungen beim Kunden vor Ort gehörten zu meinen Aufgaben bei pc-plus. Ausserdem Tätigkeiten wie WAN- und LAN-Administration, Kundens Schulungen, Ausbildung neuer Mitarbeiter und das ständige Verbessern interner Werkzeuge und Arbeitsabläufe.

Später übernahm ich das Projekt Management für einen der Key-accounts im östlichen Europa. Das Erstellen der Projektpläne, die Koordination zwischen

Entwicklung, Qualitätssicherung, Verkauf und dem Kunden gehörte ebenso zu den Aufgaben wie das Erarbeiten der Implementationspläne, durchführen der Testphasen und die Kundensschulung.

Alle Tätigkeiten bei pc-plus mussten unter Beachtung der ISO9001 Richtlinien durchgeführt werden.

Erforderliche Kenntnisse: ISO9001 Prozesse, Lotus Notes, HP- und IBM-UNIX (HP-UX 9.x und 10.x, AIX 3.x und 4.x), IBM SP-Technologie, X, WIN95, WindowsNT, MS-Project, Internet Browser SW, Netscape Enterprise Server, Visio.

M I C R O G R A F X (D E U T S C H L A N D) G M B H
S E I T N O V . 2 0 0 1 C O R E L G M B H

Führender Hersteller von Softwarelösungen im Bereich technische und kreative Illustration, technisches Zeichnen, Bildbearbeitung und Prozessvisualisierung und Prozessmanagement.

Die Erschließung des neuen Geschäftsfeldes „Professional Services“ in EMEA wurde mir übertragen. Dazu gehören die Bereiche Consulting, Training und kundenspezifische Lösungen.

Nach der Konzeption und Aufbau einer funktionierenden Infrastruktur für diese Dienstleistungen beschäftigte ich mich mit dem weiteren Ausbau und der Akquise neuer Kunden, Erstellung der Trainingsmaterialien, Organisation und Planung von offenen Standardschulungen und individuellen Kundentrainings. Zu den erreichten Erfolgen gehören unter anderem die Profitabilität dieses Bereiches seit des ersten Quartals und die sehr hohe Kundenzufriedenheit die sich auch positiv auf das Produktgeschäft ausgewirkt hat.

Nach der Übernahme der Micrografx (Deutschland) GmbH durch die Corel GmbH wurde mein Verantwortungsgebiet auf den Bereich GAS verändert.

Mittlerweile verfügt die Abteilung Professional Services über 8 externe Trainer und Consultants und einige Partnerschaften mit externen Trainingshäusern und Verlagen.

Der Schwerpunkt wird derzeit weg von Trainings, hin zu Kundenspezifischen Lösungen verlagert. Es konnten bereits einige Projekte erfolgreich abgeschlossen werden.