

# Klaus Rheinwald

Diplom-Informatiker, PMP

Mitglied des SCOPAR-Beratergremiums

## TÄTIGKEITSPROFIL

---

Aspect Telecommunications GmbH	Advanced Technology Practice Leader EMEA
Line Consulting AG	Leitender Technischer Berater
Texas Instruments Software Deutschland GmbH	Technischer Berater
Institut für Mathematik und Datenverarbeitung, Universitätskrankenhaus Eppendorf	Dokumentationsassistent
Mikodata GmbH	Softwareentwickler
Softcontrol GmbH	Softwareentwickler
Deutsche Lufthansa AG	Softwareentwickler

## SONSTIGES

---

- Zertifizierter Projektmanager (PMP® by PMI®)
- ITIL-zertifiziert
- Zusätzliche Qualifikation: Target Account Selling, Konfliktmanagement, Zielfindung & Motivation, Continuous Process Improvement, Project Management, Business Communication Skills, IT Service Management

## ERFAHRUNGEN (AUSZUG)

---

Internet Provider	Analyse, Konzeption, Ausschreibung und Projektmanagement im Bereich Call Center Systeme (Avaya, Talisma, Saperion, Pega).
Mineralölgesellschaft	Definition und Einführung von Prozessen für IT Service Management, Software Development und Project Management zur Erfüllung der Anforderungen des Sarbanes-Oxley Act. (COBIT, ITIL)
Medienunternehmen	Analyse der Anforderungen an eine Voice-Plattform (Tele-Voting).
Kooperation mit Alti-2 Inc.	Design, Entwicklung und Vertrieb einer Desktop Applikation für eine Palm-basierende Logbuch Anwendung und embedded Datenlogger (Java, Palm OS).
Mobilfunkprovider	<p>Analyse, Design und Projektmanagement im Bereich Call Center Technologies:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Einführung einer Personaleinsatzplanung (Aspect eWFM).</li><li>• Einführung eines erweiterten Host Based Routers (Genesys).</li><li>• Feasibility Study zur Einführung und Integration eines automatisierten Email-Tools (Kana Response IQ, Genesys).</li><li>• Feasibility Study zum Einsatz von Location Based Services für IVR (Nortel, Telenet).</li><li>• Konzeption und Einführung des Call Centers für den User Help Desk (Aspect, Genesys).</li><li>• Feasibility Study zur Optimierung des Outbound Dialers (Aspect, Concerto).</li><li>• Planung und Leitung des Upgrades der vernetzten Call Center Infrastruktur (Aspect, Genesys, Concerto).</li></ul>
Telekommunikationsanbieter	<p>Beratung im Bereich der Rufnummernportierung:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Validierung und Optimierung des vorhandenen Systems (ErgonomiX).</li><li>• Analyse und Optimierung der Schnittstellen zu anderen Betreibern und RegTP.</li><li>• Definition und Einführung der automatisierten Schnittstelle zum Inhouse-Kundenbetreuungssystem.</li><li>• Analyse und Definition von Betriebskonzept und SLA.</li></ul>

Aspect Telecommunications GmbH

- Europaweite Verantwortung für die Einführung neuer Produkte in die Beratungsorganisation, Definition der initialen Beratungspakete, Organisation und Leitung von Beta-Tests, z.B.:
  - Pilotierung der Aspect-Siebel Integration für die Zürich Versicherung, Zürich. Als Resultat Ablösung eines Konkurrenzproduktes für den unternehmensweiten Rollout.
  - Beta-Test von Aspect's VoIP-Lösung.
- Europaweite Verantwortung für Design, Review und Approval von kundenspezifischen Produkterweiterungen. Verantwortliche Projektleitung und Koordination zwischen Kunde und Produktentwicklung bei der Umsetzung, z.B.:
  - Erweiterung der ACD („Zentrale Telefonieplattform“) um SNMP-basierendes zentrales Management als Voraussetzung für die unternehmensweite Einführung bei der Deutschen Telekom.
- Verantwortliche Mitarbeit bei der Erstellung des standardisierten Beratungsportfolios für EMEA.
- Europaweiter Sales-Support für Key-Accounts und Partner.
- Verantwortliche Konzeption und Technische Projektleitung für die Einführung von Multimedia Contact Centern, z.B. für:
  - Carlton & United Brewery, Melbourne
  - Züricher Kantonalbank, Zürich
  - Bertelsmann, Dortmund
- Verantwortliche Konzeption und Technische Projektleitung bei der CTI-Anbindung verschiedener CRM Tools, z.B.:
  - Royal Bank of Scotland, Edinburgh (Point)
  - Swisscom, Bern (Siebel)
  - Deutsche Bank, Düsseldorf (Remedy)
  - Bayernwerke Netkom, München (Siebel)

Line Consulting AG

- Beratung und Projektleitung beim Aufbau des ‚Customer Care & Billing‘ der United Telekom Austria, Wien:
  - Prozessdefinition für die Bereiche Auftragsabwicklung, Billing und Kundenbetreuung.
  - Beratung bei Aufbau und Implementierung des Call-Centers.
  - Technische Projektleitung für die Implementierung der externen Schnittstellen für Inkassoabwicklung, Rechnungsdruck, Elektronische Fernmelderechnung und Logistik.
  - Konzeption des Web-basierenden Auftragsabwicklungs-, Abrechnungs- und Trouble Ticketing-Systems.
- Konzeption und Technische Projektleitung der Portierung des iCase-Tools ‚Cool:Gen‘ (vormals ‚Composer‘) auf die Middleware ‚openUTM‘ für die Siemens AG, München.

Texas Instruments Software

- Technische Beratung und Presales-Unterstützung im Umfeld

Deutschland GmbH	<p>des iCASE-Tools ‚Composer‘ in den Branchen Finanzdienstleistungen und Telekommunikation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzeption und Leitung der prototypischen Portierung des ‚Composer‘ auf die Middleware ‚openUTM‘ für die Deutsche Postbank AG (Bonn) als Voraussetzung für den Abschluß einer Firmenlizenz.</li> </ul>
Institut für Mathematik und Datenverarbeitung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3D-Visualisierung von medizinischen Schnittbildern (CT &amp; MR).</li> </ul>
Mikodata GmbH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzeption, Realisierung und Betreuung der Produktreihen ‚softRIP‘ und ‚miniRIP plus‘ (Druckercontroller).</li> <li>• Konzeption und Realisierung div. kundenspezifischer Projekte.</li> </ul>
Softcontrol GmbH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzeption, Realisierung und Betreuung von Kommunikationsprogrammen.</li> </ul>
Deutsche Lufthansa AG	<p>Konzeption und Realisierung verschiedener Programme zur Unterstützung der betrieblichen Abläufe in der Triebwerkswerkstatt.</p>