

Lebenslauf Frank Herrtwich

Sigmund-Freud-Strasse 50, 60435 Frankfurt • 0173 / 65 23 017 • herrtwich@web.de

Profil / Kernkompetenzen

- Über 25 Jahre Erfahrung im IT-Service Management, Projekt- und Prozessmanagement
- Tiefes Praxiswissen in ITIL4, PRINCE2, Service Desk, Field-Services, Incident-/Change-/Problem-/Asset-/Knowledge- und Request-Management
- Breite Erfahrung in Windows-basierter Client-/Server-Architektur und Administration
- Prozessanalyse, Prozessoptimierung und Reporting
- Internationale Erfahrung in Rollouts, Transition & Transformation (Deutschland/Finnland/Spanien/Polen)
- Fachliche Führung von Projektteams als technische Teil-Projektleitung
- Hands-on, analytisch, direkt und pragmatisch in der Umsetzung
- Klare Kommunikation, aktive Mitarbeit der KPI-Steuerung

1. Zertifikate & Schulungen

- ITIL 4 Foundation (05/22)
- PRINCE2 Foundation (08/22)
- Seminar: Bankwissen für Nicht-Banker
- Seminar: Kooperatives Führen
- Seminar: Kommunikation / Rhetorik

2. Sprachen

- Deutsch – Muttersprache
- Englisch – fließend
- Französisch - Grundkenntnisse

3. Tools

- MS Office (Excel, PowerPoint, Word, Outlook)
- MS Project / MS Visio (Projektplanung & -steuerung)
- IT Service Management (ServiceNow / BMC Remedy / JIRA)
- Software Asset Management (SCCM)
- IT Asset Management (ServiceNow)

Lebenslauf Frank Herrtwich

Sigmund-Freud-Strasse 50, 60435 Frankfurt • 0173 / 65 23 017 • herrtwich@web.de

4. Berufserfahrung

Seit 01/24 – technische Mitarbeit in der „Internen IT“ der Atos Deutschland

- Test und Einführung sowie Dokumentation neuer Applikationen
- Optimierung Asset-Management
- Technisches Sprachrohr zum Betriebsrat
- Pflege des Intranets
- Abarbeitung von Service-Requests und Ticketbearbeitung

01/20 – 12/23 – Praxisphasenplatz - Ausbildung

- Ausbildung von 3 Dualen Studenten
- Planung und Implementierung einer kleinen Domänen-Struktur inklusive Dokumentation, Aufbau, Test, Betrieb, Sicherheit

Seit 01/19 – technische Projektleitung diverser Kunden, Atos Information Technology

- Unterstützung des Service-Desks im Auftrag des Kunden:
- Erstellung von Wissens-Datenbanken
- Report-Erstellung
- Service-Request-Management Erstellung und Einführung
- Koordination von Service- und Tool-Rollouts (inkl. Change- & Request-Management)
- Rückführung (Exit) von Support in die Kundenumgebung

01/17 – 12/18 – Projektleitung Aufbau FLL, Atos, Düsseldorf/Teneriffa

- Aufbau eines Functional Learning Lab „FLL“ für die Schulung der Service-Desk-Agenten im technischen Ablauf der Kundenumgebung von Grund auf.
- Zusammenarbeit mit internationalen Teams (Spanien, Deutschland)
- Initiativen zur Prozess-Optimierung und Provider-Steuerung

01/16 – 12/16 – Projektleitung Übernahme Service-Desk, Atos, Frankfurt/Papenburg, Turku (Finnland), Warschau (Polen)

- Aufbau und Übernahme des Servicedesks inklusive Infrastruktur (Hotline, Anbindungen, Gruppenerstellung)
- Zusammenarbeit mit internationalen Teams (Estland, Finnland, Polen, Deutschland)

01/13 – 12/15 – technische Projektleitung Umzugsorganisation, Atos, Nürnberg

- Umzug des gesamten Betriebes der Teambank mit Neu-Definition des zukünftigen Arbeitsplatzes
- Schulung des Service-Desks
- Initiativen zur Serviceverbesserung und KPI Steuerung

Lebenslauf Frank Herrtwich

Sigmund-Freud-Strasse 50, 60435 Frankfurt • 0173 / 65 23 017 • herrtwich@web.de

01/08 – 12/12 - Technical Application Manager Ticketsysteme, SBS-M, Frankfurt

- Einführung neuer Tools und Systeme
- Prozessaufnahme, Dokumentation und Umsetzung
- Steuerung von Software-Rollouts und Service-Transitions

09/06 – 12/07 – Projektleitung Aufbau Service-Desk Deutsche Bank, Siemens AG, Berlin

- Neuaufbau eines Service-Desks für die Deutsche Bank inklusive Infrastruktur (Netzwerk, Telefonie, Arbeitsplatzausstattung, Closed-Shop-Bereich)
- Schulung und Aufbau eines Wissensdatenbank mit Tools für die Agenten

09/05 – 08/06 – Center of Competence, Sinius GmbH, Düsseldorf

- Mitwirkung bei der Umsetzung von ISO 9001
- Mitwirkung bei der Einführung von ITIL in allen Bereichen

09/03 – 08/05 – Center of Competence, Sinius GmbH, Düsseldorf

- Aufbau kleinerer Helpdesks für DFS, HP
- Beratung von Fachbereichen und Service-Desk zu technischen Produkten (Avaya/Genesis-Telefonie, Tickettools auch administrativ, Change-Management)

08/00 – 8/03 – technische Projektleitung, Sinius GmbH, Frankfurt am Main

- Aufbau Sinius-interner Helpdesk für alle Themen zum Sinius-Client (Mail, Applikationen, Rechte, Wissensdatenbanken, SD-Support)

01/00 – 08/00 – technische Projektleitung Arbeitsplatz, Deutsche Bank AG, Frankfurt am Main

- Aufbau des zukünftigen Sinius-Clients mit Applikationen und Tests
- Aufbau der Domäne mit Userkennungen, Netzlaufwerken, Rechten

10/98 – 12/99 - Second-Level-Agent, Deutsche Bank AG, Frankfurt am Main

- Unterstützung der neuen Computer-Generation in den Filialen der DB AG

5. Schule & Ausbildung

10/1996 – 10/1998 Studium der Verfahrenstechnik an der FH Frankfurt am Main

07/1993 – Ausbildungsabschluss Industriemechaniker
Fachrichtung Maschinen & Systemtechnik, Messer Griesheim AG

05/1990 – Gymnasium Abitur