

Summary	<p>Herr Udo Stüken ist staatl. gepr. Betriebswirt und zertifizierter Organisationsentwickler und Changemanager. Bis 2001 war er als IT-Architekt und Projektleiter für verschiedene Finanzdienstleistungsunternehmen tätig, unter anderem auch in verschiedenen Führungspositionen in den Bereichen DV-Betrieb, Netzwerkorganisation, Client/Server-Administration tätig, zuletzt verantwortlich für die Bereiche Internetbanking und Kommunikationsdienste.</p> <p>Seit 2002 arbeitet er als Organisations- und Prozessentwickler sowie als Führungskräfte-Coach.</p> <p>Schwerpunkte seiner heutigen Tätigkeit sind die Entwicklung effizienter Organisationen, die Optimierung der Geschäftsprozesse sowie die Effizienzsteigerungen in Customer Care Bereichen.</p>			
Funktionen	Seit 2002	<p>Selbständiger Berater und Trainer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projektmanagement • Organisationsberatung • Architekturberatung • Prozessanalyse und -optimierung • Einführung neuer Technologien 	1990 - 1997	<p>Stv. Abteilungsleiter DV-Betrieb Sparkassen Informatik Gesellschaft mbH, Mainz, mit dem Schwerpunkt der Netzinfrastruktur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzwerkorganisation • Backup-Management • JobControl-Administration • Netzwerkkonfiguration • Netzwerkoperating
		<p>Branchen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telekommunikation • IT-Dienstleister • Sparkassen • Automobil • Handel • Berufsgenossenschaften • Bildungsinstitute 	1984 - 1990	<p>Sparkassen Rechenzentrum Mainz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Netzwerkorganisator • Systemprogrammierer • EDV-Organisator <p>Fernstudium der Betriebswirtschaft, Schwerpunkt: EDV und Organisation</p>
	2000 - 2001	<p>Teamleiter Sparkassen Informatik Services West GmbH, Köln</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet, Internetbanking • Kommunikationsdienste • Firewall-Administration • Projektmanagement 	1980 - 1984	<p>Sparkasse Iserlohn</p> <ul style="list-style-type: none"> • System operator • Date typist • Post Officer <p>Fernstudium zum Bankkaufmann</p>
	1998 - 1999	<p>Abteilungsleiter Sparkassen Informatik Systeme West GmbH, Köln</p> <ul style="list-style-type: none"> • UNIX-Server-Dienste <ul style="list-style-type: none"> ○ C/S-Administration für die SB-Komponenten ○ C/S-Administration für das Internetbanking • Firewall-Administration • Kommunikationsdienste • Projektmanagement 	1975 - 1980	<p>Ausbildung zum Bürokaufmann und erste kaufmännische Tätigkeit</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • 04/11 – heute Handelsunternehmen Thermotechnik 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimieren der Prozesse im Kundenservice • Projektcoaching eines laufenden Projektes im Bereich Kundenservice • Mentoring eines Projektleiters
	<ul style="list-style-type: none"> • 01/11 – 03/11 	<ul style="list-style-type: none"> • Konzept zu organisatorischen Prozessen in der Schulleitung
Projekte in zeitlicher Folge	<ul style="list-style-type: none"> • 08/10 – 12/10 Telekommunikationsunternehmen - Projektleitung Effizienzsteigerung im Customer Service Bereich 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategische Weiterentwicklung von Organisations- und Unternehmensstrukturen zur Steigerung der Effizienz und Reduzierung der Kosten • Reduzierung der Average Handling Time • Optimierung der Gesprächsführung • Aufbau von Self-Service-Strukturen • Konzipieren und Optimieren von Geschäftsprozessen • Entwicklung von leistungsabhängigen Vergütungsmodellen
	<ul style="list-style-type: none"> • 03/10 – 08/10 Telekommunikationsunternehmen - Projektleitung 	<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau eines Kompetenzzentrums Anschaltung für DSL-Anschaltungen • Optimierung der Prozesse für die Abwicklung der Calls und Complaints • Restrukturierung der Aufbauorganisation • Leitung von Optimierungsprojekten zur Performancesteigerung
	<ul style="list-style-type: none"> • 07/09 – 02/10 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung bei der Existenzgründung junger Unternehmen
	<ul style="list-style-type: none"> • 05/09 – 06/09 moconta GmbH - Projektleitung Produktmanagement Prozessmanagement Webshop 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung und Einführung eines neuen Onlinevertriebsshops • Projektunterstützung am Aufbau eines Webshops inkl. der notwendigen Prozesse zur Integration in den Logistik-Prozess über eine automatisierte Schnittstelle • Abstimmung und verantwortliche Umsetzung (Schnittstellen-Management) aller notwendigen Teilprozesse mit dem Fachbereich Webshop-Operations • Dokumentation der gesamten Prozesskette (inkl. KPIs, Zahlarten) als Projektbasisdokument • Knowhow-Transfer
	<ul style="list-style-type: none"> • 06/07 – 04/09 Vodafone D2 GmbH, Projektleitung Mobilfunk Mobildata Onlinevertrieb Produktmanagement Prozessmanagement Webshop Search Engine Optimization SEO 	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung und Einführung eines neuen Onlinevertriebskanals • Konzeption und Feasibility • Definieren der Requirements • Aufbau der notwendigen Prozessschnittstellen zur Entwicklung, Backend-Systeme, Customer Care, Logistik • Überwachung der Implementierung • Planen der Marketingaktivitäten • Aufbau eines externen Call-Centers, • Reporting • Einführung neuer Produkte und Tarife im Privatkundensegment für Mobilfunk und Daten • Definieren der Requirements für die Sprintplanung des Webshops • Optimierung zugehöriger Geschäftsprozesse • Schnittstelle zur Web-Entwicklung • Optimierung der Internetseiten für Internet-Suchmaschinen (SEO) • Beratung onpage-Optimierung • Beratung Linkanalyse/ -management • Reporting • Schnittstelle zur Web-Entwicklung

Projekte in zeitlicher Folge	<ul style="list-style-type: none"> 06/06 – 05/07 Deutsche Telekom, T-Com, T-Online, Projektunterstützung im Großprojekt T-Home IPTV Produktmanagement Prozessmanagement Vertrieb Logistik 	<ul style="list-style-type: none"> Produktmanagement: Unterstützung bei der Einführung neuer Produkte und Tarife Problembereinigung bei der Bereitstellung von HW-Komponenten, Schnittstelle zwischen Sales und Logistik Sicherstellung der Produktbuchbarkeit bei der Einführung neuer Flights, T-Online Analyse der Geschäftsprozesse von der Auftragsstellung bis zur Installation der technischen Komponenten beim Kunden, diverse Kunden
	<ul style="list-style-type: none"> 04/06 – 06/06 Deutsche Bahn Fuhrpark Prozessmanagement Coaching 	<ul style="list-style-type: none"> Durchführung von Workshops zur Prozessanalyse relevanter IT-Prozesse <ul style="list-style-type: none"> Analyse der IT-Prozesse Coaching von Führungskräften Dokumentation der Prozesse in ARIS
	<ul style="list-style-type: none"> 04/06 – 06/06 Deutsche Bahn Fuhrpark Prozessmanagement Coaching 	<ul style="list-style-type: none"> Durchführung von Workshops zur Prozessanalyse relevanter IT-Prozesse <ul style="list-style-type: none"> Analyse der IT-Prozesse Coaching von Führungskräften Dokumentation der Prozesse in ARIS
	<ul style="list-style-type: none"> 02/05 – 05/05 Daimler Chrysler, stv. Projektleitung, Prozessmanagement Coaching 	<ul style="list-style-type: none"> Optimierung der Führung der Mitarbeiter zur Senkung des Fehlstandes <ul style="list-style-type: none"> Durchführung von Interviews mit Führungskräften Coaching von Führungskräften Durchführung von Workshops
	<ul style="list-style-type: none"> 02/05 – 03/05 WestLB Düsseldorf, Stv. Projektleitung Organisationsentwicklung Teamentwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> Workshop IT zur Organisations- und Teamentwicklung <ul style="list-style-type: none"> Vorbereitung und Durchführung von Interviews mit den Führungskräften und Mitarbeitern Auswerten und Clustern der Ergebnisse Entwickeln der Workshopinhalte und -abläufe
	<ul style="list-style-type: none"> 2001 – Heute Diverse Kunden aus mittelständischen Unternehmen, Berufsgenossenschaften und Trainingsanbietern 	<ul style="list-style-type: none"> Trainings zu Projektmanagement, Coaching von Führungskräften, Projekte zur Existenzgründung und -sicherung, Optimierung von Prozessen
	<ul style="list-style-type: none"> 2000 – 2001 Sparkassen Informatik Services West (SWESt), Köln, Projektleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Entwicklung und Einführung eines 3-stufigen Firewall-Konzeptes zur Absicherung der Kommunikation zwischen dem Internet und der Host/Server-Welt
	<ul style="list-style-type: none"> 2000 – 2001 Sparkassen Informatik Services West (SWESt), Köln, Projektleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Konzeption und Einführung einer zentralen Client/Server-Architektur für die SB-Systeme der Sparkassen (Geldautomaten, Kontoauszugsdrucker, AKT, Infoterminals, etc.) inkl. der Anbindung an die bestehenden Host-Systeme
	<ul style="list-style-type: none"> 1998 - 1999 Sparkassen Informatik Systeme West (SIS West), Köln, Projektleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Konzeption und Einführung einer voll backupfähigen, mehrstufigen Client-/Server-Architektur für das Internetbanking mit dem Redesign der Anwendungen auf dem Host-Server
	<ul style="list-style-type: none"> 1987 - 1997 Sparkassen Informatik Gesellschaft Mainz, Projektleitung 	<ul style="list-style-type: none"> Konzeption und Optimierung der WAN-, LAN-Netze zur Anbindung dezentraler Client/Server-Strukturen an die Host-Systeme
<ul style="list-style-type: none"> 1984 – 2005 Diverse Kunden, Projektleitung, stv. Projektleitung, Mitglied im Lenkungsausschuss 	<ul style="list-style-type: none"> Zahlreiche Projekte zur Optimierung von Architekturlandschaften, Netzwerkstrukturen, Organisationsstrukturen, Prozessen und Abläufen 	

Systemumfeld	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebssysteme • Netzwerktechnik/Datenkommunikation • Middleware • Reportingtools • Software • BI-Tools 	<ul style="list-style-type: none"> • MVS, OS/390, OS/400, SUN OS, Solaris, Unix, VMS, IBM ISPF, BS2000, OS/2, MS-DOS, IBM AIX • Multiplexer (X.25/X.75), Modem, Router, Switches, APPC, ATM, CICS, DSL, Ethernet, FDDI, FTAM, HDLC, HDSL, IBM LAN Server, IMS/DC, Internet, Intranet, ISDN, ISO/OSI, ISPF, LAN, LAN-Manager, LU6.2, Message Queuing, OS/2 Netzwerk, PC-Anywhere, RFC, Router (auch Firewallrouter), RS232, SMTP, SNA, SNMP, TCP/IP, Token Ring, Voice, VTAM, X.400, X.25, X.75 • IBM RS 6000, SUN (bis E10.000), Nixdorf 886x, AS/400, GAA, SB-Drucker, AKT, Infoterminals von IBM, Siemens/Nixdorf, NCR • IBM Tivoli, TP-Monitoring/Reports, IMS-Monitoring/Report, DB2-Reporting, proprietäre C/S-Reportingtools • MS-Office, MS-Project, proprietäre Projektmanagementsysteme, Konfigurations-Manager SB-Systeme • Performance Manager, Customer Value LAB
---------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------