

Überwachung, Analyse, Definition, Abbildung von Geschäftsprozessen im Umfeld von IT Operations, Unterstützung beim Betrieb Command Center, Optimierung Business Continuity Prozess, Aufbau und Pflege optimierter Eskalationsstrecken, Teamleitung, Schichtplanung

08/2005 bis 06/2010

Branche: ██████████ **Bank**

Position: ██████████ **Operational Analyst**

Tätigkeiten:

- SLA (Service Level Agreement), OLA (Operational Level Agreement), Change- und Problem-Management, Incident-Management, Dokumentation
- Definition von Anforderungen zur Überwachung der Geschäftsprozesse im Command Center in Zusammenarbeit mit Abteilungen aus IT Operation
- Tägliches Reporting div. Kennzahlen nach ITIL bezüglich, Störungsdauer, Prozessfähigkeit, Nutzbarkeit von Anwendungen, etc.
- Notfallmanagement, Notfallordner, Notfallprozesse im Umfeld vom CCC und IT-Operation

- Beratung, Prozessdefinition und Erstellung von Formularen für das tägliche Informations- und Eskalationsmanagement
- Dokumentation und Beschreibung der Prozesse
- Erstellen von Verfahrensanweisungen und Benutzerhandbüchern für Reporting, Monitoring und Eskalation.
- Mitarbeit im KVP-Team (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) nach ITIL-Richtlinien.
- Pflege einer Wissensdatenbank (Problem Management)
- Aktives und pro aktives überwachen von Geschäftsprozessen im Umfeld von IT-Operation

- Leitung des Schichtteams, Erstellen und Pflegen eines 24*7 Schichtplans, Koordination von Einsatzzeiten.