

## Karsten Jacobi

### Freiberuflicher IT-Projektmanager

Kontakt@Karsten-Jacobi.de

www.Karsten-Jacobi.de

0173 - 800 1200

Dunckerstraße 60, 10439 Berlin



### Basis

- Projektleitung, Business-Analyse, Anforderungsanalyse
- 25 Jahre Berufserfahrung
- Diplom-Betriebswirt (FH), Wirtschaftsinformatik

### Selbstverständnis

- kundenwunsch- und lösungsorientiert
- analytisch und strukturiert
- fachlich-technisch-übergreifend, interdisziplinär und unterschiedlichste Stakeholder einbindend

### Branchen und Unternehmen

- Gesundheitswesen, Verwaltung und Behörden, Kunden-Service, IT-Service-Management, Maut und Telematik, Airline, Loyalty, Handel, Produktion und Logistik, Belegerfassung und Lettershop, Produktion und Werkstatt
- gematik GmbH, Kassenärztliche Vereinigung Schleswig-Holstein, Bundesamt für Güterkraftverkehr, Toll Collect GmbH, ASFINAG, Daimler AG, T-Systems International GmbH, IAV GmbH, Bertelsmann AG, REWE AG, Lufthansa AG u. a.

## Leistungen

### Projektleitung

- Projektinitierung und Projektmanagement
- Erstellung, Prüfung und Abnahme von fachlichen und technischen Artefakten wie Projektplänen, Projektanträgen, Fachkonzepten, Lastenheften, Ausschreibungsunterlagen, Angeboten, Grob- und Feinkonzepten, Statements of work, Pflichtenheften, System- und Schnittstellen-Spezifikationen, Systemarchitekturen, Anwendungsdokumentationen und Handbüchern sowie Management Summaries und Präsentationsdokumenten als auch Verträgen und Service-Level-Agreements

- IT-Dienstleister-Auswahl
- Anleitung interner und externer fachlicher und technischer Teams
- Change Request und Problem Report Management
- Durchführung, Vor- und Nachbereitung sowie Leitung von Besprechungen
- Reporting an Auftraggeber, Programmmanager, Geschäftsführungen und Gesellschafter
- Unterstützung des Testings und Fehlermanagements
- Anwender-Schulungen
- Zertifizierter Prince2 Practitioner, SCRUM Master und Product Owner

## Business-Analyse

- Analyse, Strukturierung, Design, Redesign und Dokumentation von Fach- und IT-Prozessen
- Einfache Darstellung komplexer Sachverhalte
- Ableitung von Handlungsoptionen und Erstellung von Lösungsskizzen
- Entwicklung von Fachkonzepten und technischen Konzepten
- Vermittlung von Projektinhalten an Fach- und IT-Bereiche
- Definition Service Level Agreements

## Anforderungsanalyse, Requirements Engineering

- Erfassung und sachliche wie auch fachliche Strukturierung von Anforderungen
- Anforderungsbewertung
- Lastenheft-Erstellung und -Review
- Darstellung der Anforderungen für Fach- und IT-Bereiche
- Bestimmung betroffener IT-Module
- Zertifizierter SCRUM Product Owner

## Kenntnisse IT-Systeme und Verfahren

- V-Modell und agile Vorgehen, zertifizierter Prince2 Practitioner, zertifizierter SCRUM Master, zertifizierter Product Owner
- Komplexe IT-Infrastrukturen mit zentralen und verteilten Systemen, SOA, Entity-Relationship-Diagramme, SQL, Schnittstellen-Definitionen, Datenaustausch-Server, Rollen- und Rechtekonzepte, HTML und CSS
- Erst- und Folge-Entwicklungen sowie Customizing von Standardanwendungen und Individual-Software
- Soft- und Hardware-Lösungen, Office-, Web- und Werkstatt-Tools sowie Produktiv- und Support-Systeme
- Projektmanagement-Anwendungen (Microsoft Office, LibreOffice, MS Visio, Aris, SparxSystems Enterprise Architect, Rational Rose), Groupware-Lösungen (MS

Sharepoint, Atlassian Confluence, ELO, MS Teams, Zoom, GoToMeeting, Cisco Webex, sign-me) und Ticketing-Systeme (Atlassian Jira, Redmine Planio, IBM Rational Clear Quest, ServiceNow Agile Development)

- Web-, CMS- und Wiki-Lösungen (Typo3), CRM (Peoplesoft, Individuallösungen), DMS (Documentum), IT-Service-Management-Anwendungen (USU, ServiceNow), Individual-Lösungen zu Debitorenbuchhaltung, Produktion und Warenwirtschaft, Maut-Systeme, Loyalty-Anwendungen

## Erfahrungen

Leitung mehrerer Teilprojekte zur Ablösung einer IT-Service-Management-Anwendung durch ServiceNow für die IAV GmbH (freiberuflich, 09/2023 - 02/2025)

- Erstellung von Handlungsempfehlungen zur Organisation des Projektes (Aufbauorganisation, Vorgehen, Leitlinien)
- Erstellung eines ITSM-Lastenheftes in Jira sowie spätere Überführung und Begleitung der Überführung der Anforderungen als User Storys in ServiceNow Agile Development Tickets
- Beteiligung an der Ausschreibung und der Auswahl des Implementierungsdienstleisters durch Prüfung der Angebotsunterlagen und in Vorstellungswshops
- Steuerung bzw. Begleitung der Steuerung des Cloud-Implementierungsdienstleisters in den Bereichen Knowledge-Management, Anwender-Portal, Rechte- und Rollenkonzept, Service-Katalog-, Service-Request- und Incident-Management
- Strukturierung der Anwender-Portal-Inhalte zu Fachthemengruppen („Taxonomie“)
- Erstellung Disziplin-individueller und -übergreifender Testfälle sowie Durchführung bzw. Coaching zur Durchführung der Testfälle einschließlich Freigaben der Liefergegenstände (Software und Dokumentationen)
- Konzeption zur Aktualisierung und Migration von ca. 1.000 Knowledge-Dokumenten sowie Steuerung und Controlling der Migration
- Gewinnung und Schulung von 70 Knowledge-Autoren aus 25 Bereichen („Product Round Tables“) sowie einzelner ITSM-Mitarbeiter in der Anwendung von ServiceNow
- Coaching des neuen Knowledge-Managers (bspw. zur Erstellung von Redaktionsleitfäden, Schaffung eines Dashboards und Aufbau einer Regelkommunikationen mit Schnittstellen durch Regeltermine und Erstellung einer Confluence-Präsenz)
- Erstellung von Dokumentationen (Schulungsunterlagen und Handbücher für unterschiedliche Anwendergruppen)
- Erstellung von Reportings und Statusberichten
- Vertretung des Teamleiters inkl. Steuerung des Service-Desk-Dienstleisters

Die ServiceNow-Anwendung ist erfolgreich in Betrieb.

#### Leitung mehrerer Teilprojekte eines Programms zur Reorganisation eines Service-Desks für die IAV GmbH (freiberuflich, 05/2022 - 12/2022)

- Erstellung einer Aufgabenbeschreibung eines neu einzuführenden und agilen Anforderungsmanagements sowie Einarbeitung und Coaching des neuen Anforderungsmanagers; Nutzung von Jira
- Neuausrichtung der Service-Desk-Sprache auf die Anwender (in Hotline und umfangreichem Portal mit Bestellfunktionen, Ticketerstellungsprozess, Selbsthilfe-Anleitungen u. v. m.)
- Steuerung der Erstellung und Endredaktion vielzahliger Selbsthilfe-Anleitungen
- Erstellung von Testfällen für ein erstmals eingerichtetes komplexes Telefonanlage-Menü sowie Steuerung der Testdurchführung einschließlich Inbetriebnahme-Empfehlung; Erstellung einer Anleitung für künftige Testdurchführungen
- Design eines Ticket-Eskalationsprozesses, Unterstützung beim Aufbau eines Reportings, Erstellung von Stellenbeschreibungen u. ä.

Der Service-Desk arbeitet erfolgreich in reorganisierter Form.

#### Leitung eines Projektes zum Aufbau der Herausgabe von Signaturkarten im Gesundheitswesen für die gematik GmbH (freiberuflich, 07/2020 - 08/2021)

- Definition des Projektvorgehens
- Fachliche Durchführung einer Ausschreibung
- Verhandlung von Zeitplan, SLA und Preis mit den Anbietern
- Steuerung des beauftragten Trust-Service-Providers Bundesdruckerei
- Koordination des interdisziplinären Projektteams (Produkt-Management, Betrieb, Sicherheit, Einkauf, Recht, Risiko-Management u. a.) u. a. mittels Regelterminen, Aufgabenlisten, Protokollen und Statusberichten und deren Bereitstellung auf einer selbsterstellten Confluence-Projekt-Präsenz; teils PMO-unterstützt
- Aufbau der Prozesse und Kalkulation des Personalbedarfs für deren Betrieb
- Definition des Antragsportals und der Karten
- Durchführung des Testings und einer Pilotierung mit ausgewählten Marktteilnehmern
- Prüfung der relevanten Vorgaben des Sozialgesetzbuch V sowie Verfolgung von Änderungen und Durchführung eines resultierenden Change Requests
- Übergabe in den Regelbetrieb
- Abstimmungen mit dem Bundesministerium für Gesundheit
- Bericht an Programmmanager, Geschäftsführung und Gesellschafter; Erstellung von Beschlussvorlagen für Geschäftsführung und Gesellschafter

Die Kartenherausgabe befindet sich im erfolgreichen Betrieb.

Beratung der Projektleitung eines Großauftrages des Landes Mecklenburg-Vorpommern zur Entwicklung einer Fördermittelvergabe-Lösung für die Scopeland GmbH (freiberuflich, 04/2020 - 05/2020)

- Analyse des Vertrages hinsichtlich der Liefergegenstände und deren Bereitstellungszeitpunkten
- Revision des Umsetzungsprojektplans
- Beratung bezüglich der Projektaufbauorganisation
- Unterstützung in der Auftraggeberkommunikation

Das Projekt ist stringent strukturiert.

Projektleitung des Relaunch des Internetportals mit 300 Seiten und 3.000 Dokumenten für die Kassenärztliche Vereinigung Schleswig-Holstein (freiberuflich, 01/2019 - 02/2020)

- Strukturierung Aufbauorganisation, Ablauforganisation und Inhalte
- verantwortliche Durchführung des Projektes
- Aufnahme der Anforderungen von 25 Hauptprojektteilnehmern
- Analyse und Redesign bestehender sowie Design neuer Prozesse
- Erstellung eines Fachkonzeptes, Lastenheftes, Zeitplans u. ä.
- Abnahme von Feinspezifikation, Systemdokumentation, Handbüchern u. ä.
- Durchführung der Ausschreibung nach UVgO einschließlich Dienstleistungsauswahl und Erstellung des Projekt- und Pflege-Vertrages
- Führung des Dienstleisters u. a. zum Customizing eines Content Management Systems
- Abstimmungen mit den fachlichen Stakeholdern und dem Lenkungsausschuss, Reporting, Vorstandspräsentationen
- Durchführung der Schulungen von 70 Redakteuren
- Koordination der Qualitätssicherung

Das Portal befindet sich im erfolgreichen Betrieb.

Erstellung von Angebotsteilen für das PKW-Infrastrukturabgabe-System der Bundesrepublik Deutschland für die T-Systems International GmbH (freiberuflich, 02/2018 - 08/2018)

- Business Analyse und Anforderungsanalyse: Analyse von Prozess- und Anforderungsskizzen sowie Schnittstellenentwürfen und Vorschriften des Verwaltungsrechts
- Definition von Prozessen zur IT-gestützten Erstellung von Verwaltungsakten der Abgabefestsetzung
- Definition von Funktionen für Benutzerkonten in der öffentlichen Verwaltung
- Abstimmung mit Architektur, Debitorenbuchhaltung, elektronischer Aktenführung, Lettershop, Aufbauorganisation u. v. a.

- Integration der Prozesse in ein Workflow-System
- Kalkulation des Personalbedarfs
- Kooperation mit dem Konsortialpartner
- Agiles Vorgehen

Das Angebot wurde aus vertriebspolitischen Gründen nicht abgegeben.

### Eigenfinanzierte berufliche Unterbrechung aus familierem Grund (2013 – 2017)

### IT-Projektmanager und Business Analyst für die DaimlerChrysler AG und Toll Collect GmbH (angestellt, 2002 - 2013)

#### Erstellung der Konzeption zur grenzübergreifenden Mauterhebung („Interoperabilität“) zwischen der Toll Collect GmbH und der ASFINAG AG

- Entwicklung des Kooperationsmodells
- Strukturierung des Projektes
- Evaluierung und Kompatibilitätsanalyse der Fach- und IT-Prozesse beider Unternehmen sowie Konzeption der unternehmensübergreifenden Fach- und IT-Prozesse („Interoperabilitätsprozesse“)
- Definition der unternehmensübergreifenden Schnittstellen-Spezifikationen
- Definition des Service Level Agreements zwischen den Häusern
- Berücksichtigung europäischer Normen
- Erstellung des IT-Konzeptes für die Toll Collect GmbH mittels Abbildung des Fachkonzeptes auf die Systemarchitektur
- Inhaltliche und terminliche Steuerung der Lastenheft-Erstellung durch die Teilsystem-Verantwortlichen
- Zentraler Ansprechpartner der Fachbereiche, der Entwicklungsverantwortlichen, des Testings und des Fehlermanagements
- Koordination eines interdisziplinären Teams
- Zusammenarbeit mit allen Fachabteilungen der Toll Collect GmbH, Vertretern der ASFINAG, den Geschäftsführungen sowie dem Bundesamt für Güterverkehr
- Gewinnung der Stakeholder für das Projekt und Überbrückung der heterogenen Mautsystem-Philosophien, Geschäfts- und IT-Prozesse der Häuser

Die Konzeption ist Vertragsbestandteil zwischen beiden Unternehmen sowie dem Bundesamt für Güterverkehr.

Die Interoperabilität befindet sich im erfolgreichen Betrieb.

#### Verantwortung für die mehrstufige Entwicklung eines integrierten CRM-Systems für Kunden- und Fahrzeugdaten, eines integrierten DMS für die Kundenbetreuung und das Rechnungswesen und eines CMS

- Anforderungsanalyse und Lastenhefterstellung

- Durchführung der Dienstleisterauswahl
- Steuerung der verschiedenen Entwicklungsdienstleister unter Einbeziehung der Fachabteilungen
- Abstimmung von Lösungen zwischen IT- und Fachabteilungen
- Abnahme der Pflichtenhefte und Systemdokumentationen
- Begleitung des Testings

Die Systeme befinden sich im erfolgreichen Betrieb.

#### Fachlich-technische Konzeption für eine Robustheitssteigerung LKW-Werkstätten unterstützender Remote-Prozesse

- Analyse und erstmalig durchgängige Dokumentation der Fachabteilungen- und IT-Modul-übergreifenden Prozesse
- Analyse im Betrieb auftretender Fehler hinsichtlich Kritikalität und Häufigkeit
- Erstellung des fachlich-technischen Redesign-Konzeptes
- Erstellung der Lastenhefte und Vermittlung an die Systementwicklung-Verantwortlichen
- Unterstützung der Entwicklungen
- Führung des Projektteams

Die Änderungen erweisen sich im Betrieb als erfolgreich.

#### Erstellung und Etablierung der IT-Projektmanagement-Werkzeuge „Fachkonzept-Vorlage“ und „Lastenheft-Vorlage“

- Erarbeitung der Vorlagen
- Koordination zwischen Projektmanagement-Office und Entwicklungsabteilung

Die Werkzeuge sind in erfolgreicher Verwendung.

#### Weitere Tätigkeiten

- Fachliche Unterstützung bei der Übernahme aktueller und früherer Anforderungen in eine Anforderungsdatenbank
- Beratung bei der Einführung eines Unternehmens-Wiki sowie Auszeichnung für wertvollste Beiträge
- Mitwirkung bei der Einführung einer serviceorientierten Architektur
- Begleitung eines agil geführten Projektes durch fachlich-technische Beratung zu CRM-Aspekten

#### Bereichsleiter IT-Projektmanagement und Key Account Manager für die Nexum AG (angestellt, 2001)

- Organisation des Geschäftsbereichs Projektmanagement
- Führung und Personalentwicklung der 12 Projektmanager

- Sicherstellung der nachhaltigen Kundenzufriedenheit des Hauptkunden REWE AG
- Erstellung aller Hauptkunden-Angebote und Mitverantwortung für alle Angebote

Projektmanager, Key Account Manager, Gruppenleiter für die Bertelsmann SE & Co. KGaA Arvato (angestellt, 1995 – 2000)

Key Account Manager für die Verbraucherbetreuung der ADAC-Verlag GmbH

- Verantwortung für das Großkunden-Geschäft
- Leitung und Koordination der interdisziplinären Kundenprojekte in den Bereichen Kundenbetreuung, Bestellwesen, Massenbeleg-Erfassung, Fakturierung, Warenwirtschaft, Konfektionierung, Logistik, Debitorenbuchhaltung und Abrechnung
- Personalverantwortung für sieben Mitarbeiter unterschiedlicher Fachgebiete
- Kostenstellenverantwortung
- Inhaltliche und kommerzielle Abstimmung von Zusatzleistungen und Software-Anpassungen

Erstellung von Angebotsteilen zur Herstellung und Logistik des europäischen Führerscheins für das Bundesministerium für Verkehr

- Design der Herstellungs- und Logistik-Prozesse einschließlich der Schnittstellen zu den Führerscheinstellen der Kommunen
- Kalkulation des Personalbedarfs und Bestimmung der Aufbauorganisation
- Planung des Gebäude-Layouts
- Ermittlung der Produktions- und Logistik-Laufzeiten
- Erstellung der volumenabhängig variierenden Wirtschaftlichkeitsrechnung für die neue Geschäftseinheit

Projektmanager für das Prozess-Redesign einer Geschäftseinheit in England zum Vertrieb der Intuit Quicken-Finanz-Software und Betreuung der Kunden

- Unterstützung bei der Neugestaltung der Ablauf- und Aufbauorganisation

Aufbau-Manager für Geschäftseinheit-Bereiche in den USA zur Betreuung von AirFrance-Kunden

- Design und Dokumentation der Prozesse in Abstimmung mit dem Auftraggeber AirFrance
- Verfassung der Stellenbeschreibungen

Gruppenleiter für das Loyalty-Programm der Lufthansa AG

- Organisation der Abläufe zur Führung der Kunden-Bonus-Konten („Miles & More“)

- Verantwortung für Termineinhaltung und Arbeitsqualität
- Personalverantwortung für 30 Mitarbeiter und zwei Supervisor

#### Studentische Nebentätigkeit für das Loyalty-Programm der Lufthansa AG

- Führung von Kunden-Bonus-Konten („Miles & More“)
- Mehrtägige Schulungen neuer Mitarbeitergruppen in Prozessen und IT-System

#### Studium der Wirtschaftswissenschaften im Fachbereich Wirtschaft der Fachhochschule Bielefeld (1990 - 1995)

- Abschluss: Diplom-Betriebswirt
- Schwerpunkte: Wirtschaftsinformatik und Rechnungswesen

Berlin, im Juni 2025

Karsten Jacobi