



Profil

RICHARD FRIEDL

Geschäftsführer der ITSM Partner Consulting GmbH, Kooperationspartner der Nehfort IT-Consulting KEG für IT Service Management.



Background:

- EXIN Certified ITIL Expert (nach ITIL Version 3)
- EXIN Certified ITIL Service Manager (nach ITIL Version 2)
- EXIN Certified ITIL Trainer
- zertifizierter ISO/IEC 20000 Dozent (EXIN/TÜV Süd Akademie)
- langjährige Erfahrung in der Umsetzung von Projekten zur Optimierung und Steuerung von IT Organisationen, mit dem Schwerpunkt IT Betrieb

Kompetenzen:

Fachlich

- Prozessanalyse
- Prozessmodellierung
- Führungskompetenz
- Training, Moderation, Coaching
- IT-Strategieentwicklung
- IT-Management

Technisch

- Geschäftsprozessmodellierung
- Systems-Management & IT Service -Management Tools
- IT Operations und IT Governance Modelle und Frameworks (ITIL, MOF, HP ITSM, COBIT)
- Reifegradmodelle (SPICE, CMMI)
- Standards (ISO15504, ISO9000, ISO20000, ISO17799)

Projekte (Auszug)

PROZESSEINFÜHRUNG/PROZESSOPTIMIERUNG BEI EINEM TELEKOMMUNIKATIONSUNTERNEHMEN

Verantwortlich für die Konzeption und Analyse der Support-Prozesse. Optimierung von Change und Release Management und Planung von Configuration Management. Durchführung von Schulungen.

- Ziele:**
- Kontrollierte Changes in der IT
 - Kontrolle und Transparenz der geschäftskritischen IT Komponenten

- Ergebnisse:**
- Analyse und Optimierung der IT-Prozesse unter Anwendung von Best Practices
 - Erstellung der SOLL-Prozesse für Configuration Management
 - Tool-Evaluierung, Erstellung des Pflichtenhefts, Abnahme der Lösung