

Curriculum Vitae - Resume

03.02.2015



Firma: **itbcs – it business consulting & solutions e. U.**
Name: **Jens Lumpe**
Email: jens.lumpe@itbcs.at
Web: <http://www.itbcs.at>
Telefon: +43 (7724) 209 95
Mobil: +43 (664) 201 78 59
Adresse: Wollöster 45 | A-5270 Burgkirchen
Geburtsdatum: 26.05.1970 in Leipzig

jüngstes Zertifikat: zertifizierter ITIL® V3 Expert

jüngste Funktionen: Help Desk Consultant,
Leitung Business Consulting,
Servicemanager Service Consulting,
Prozessmanager Business Consulting

Praxis: mehr als **20 Jahre Erfahrung** in den Bereichen
IT, Customer Service, Projektmanagement,
IT-Servicemanagement, Employment Service,
davon mehr als 18 Jahre in einem der größten
IT-Projekte der Republik Österreich



„Life is too short for a bad service“

Weiterbildung & Zertifikate

- 2012 - **ITIL V3 Expert MALC** ITSM Partner/EXIN
 - ITIL® V3 Intermediate Qualification: MALC, Continual Service Improvement, Service Operation, Service Transition, Service Design, Service Strategy
- 2010 - **IT Consulting** Donauuniversität Krems
- 2008 - **PRINCE 2 Foundation** APM Group
- 2007 - **Managementlehrgang** OSB Consulting
- 2005 - **Sales Dialog** Arbeitsmarktservice BetriebsgmbH & Co KG

Werte

Stärken:

schnelle Auffassungsgabe, analytische Fähigkeiten, sehr kommunikativ, strukturiert, ausgeprägtes strategisches, unternehmerisches und kundenorientiertes Denken und Handeln, sehr zielorientiert, entscheidungsfreudig, durchsetzungsfähig

Besondere Fähigkeiten:

Freude und Flair für anspruchsvolle sach- und personenbezogene Aufgabenstellungen, ausgeprägtes interdisziplinäres Denken und Handeln

Schwerpunktt Themen:

Consulting, Analyse, Coaching, Management, Training, Prozess- und Servicemanagement, Business Consulting

Zielsetzung:

vielseitige herausfordernde Funktion mit Verantwortung

Stellenwert:

Abläufe optimieren, Kundenservice verbessern, Wertschöpfung erhöhen, “Integrated Thinking” – das Ganze im Blick halten

Schwerpunkteinsätze

- **Arbeitsmarktservice Österreich**
 - Beratung, Betreuung, Projektleitung, Training, CMS, DWH, Groupware, Konzeption, Analyse
- **Arbeitsmarktservice BetriebsgmbH & CoKG**
 - Führung, Management, Beratung, Betreuung, Projektleitung, Training, Netzwerk, Hardware, Test, Analyse, Personalmanagement, Servicemanager, Prozessmanager, Businessmanager, Eskalationsmanagement, Change- und Releasemanagement
- **Bundesagentur für Arbeit Deutschland – IT Systemhaus**
 - Beratung, Analyse, Modellentwicklung, IT- und Organisationebene, Personalmanagement
- **NEA Rumänien**
 - Beratung, DMS-Integration, Kommunikation
- **AMC-Competent HandelsGmbH**
 - IT-Service, Beratung, Betreuung, Training

Interessen

Lesen, Musik & Kunst, Natur, meine Hündin

EDV-Kenntnisse (Auszüge)

■	Windows 2000, XP, 7, 8	Trainer-Level
■	MS-Office bis 2013	Trainer Level
■	MS-Project / MS-Visio	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	Outlook/Lotus Notes	Trainer Level
■	DMS/CMS	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	WordPress	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	IIS	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	Microsoft Server	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	Microsoft Exchange	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	DNS	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	DHCP	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	VmWare	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	Kerio Connect	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	VPN	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	HTML	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	Teamviewer	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	Hardware	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	Drucker	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	Mobile Devices	sehr gute Anwenderkenntnisse
■	Digital Asset Management	sehr gute Anwenderkenntnisse

Fertigkeiten

- Rhetorik
- Methodik & Didaktik
- Präsentationstechnik
- Schulungen durchführen (Schulungsbewertung im Durchschnitt von 1,5)
- Management: Entscheidungen aufbereiten und treffen
- Führung von Mitarbeitern und Teams
- Mitarbeitergespräche führen
- Vorbildfunktion
- Problem- und Konfliktmanagement
- Verhandlungsfähigkeit
- Beratungsfähigkeit
- Ressourcenplanung
- Controlling & Budgeterstellung
- Projektmanagement
- Verhandlungstechnik mit Kunden und Lieferanten
- Interventionstechnik
- Beratungstechnik

- Moderationstechnik
- Konfliktmanagement
- Coaching von Mitarbeitern
- strategisches Marketing
- Organisationsmanagement
- Teamentwicklungen
- Konzeption, Planung und Organisation von Schulungen

ITIL V3 Expert Certificate

