



FLAVIUS HAFNER

Senior Projektmanager

PROFIL

Ein erfahrener und gewissenhafter Projekt- / Programmanager mit hervorragenden organisatorischen Fähigkeiten. Sehr einfallsreich und mit einem praktischen Ansatz bei der Problemlösung. Mit Verhandlungstalent und Teamfähigkeit, sowie einem guten Auge fürs Detail. Hohe Lernbereitschaft und mit Freude daran Herausforderungen zu meistern. Das Talent Andere zu motivieren, gepaart mit der Fähigkeit, auf allen Ebenen sicher zu kommunizieren, um den Mitgliedern des Teams ein hervorragendes Arbeitsumfeld zu bieten, in dem sie die besten Leistungen erbringen können. Erfolgreiche Führung verschiedener Teams und Sammlung von wertvollem Wissen zur Verbesserung der Effizienz.

KERNKOMPETENZEN

- Programm & Projekt Management (PRINCE2, SCRUM)
 - ⇒ Transition & Transformation, Migration, Rechenzentrumsumzug
- Service Management (ITSM / ITIL / COBIT)
 - ⇒ IT Service Continuity Management (SLA, KPI, DR Tests), IPC Management
- Business Process (BPM) und Business Continuity Management (BCM)
- Interim-Management und Führungskraft

PERSÖNLICHKEIT, SOZIALE KOMPETENZ

- | | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Kommunikationsfähigkeit | <input checked="" type="checkbox"/> Konfliktmanagement |
| <input checked="" type="checkbox"/> Menschenkenntnis | <input checked="" type="checkbox"/> Komplexe Umgebungen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Empathie | <input checked="" type="checkbox"/> Organisatorische Fähigkeiten |
| <input checked="" type="checkbox"/> Arbeitsmoral | <input checked="" type="checkbox"/> Lernbereit |
| <input checked="" type="checkbox"/> Kritikfähigkeit | <input checked="" type="checkbox"/> Zuverlässig |
| <input checked="" type="checkbox"/> Zeitmanagement | <input checked="" type="checkbox"/> Detailgetreu |
| <input checked="" type="checkbox"/> Lösungsorientiert | <input checked="" type="checkbox"/> Analytische Fähigkeiten |
| <input checked="" type="checkbox"/> Teamfähigkeit | <input checked="" type="checkbox"/> Verhandlungsgeschick |
| <input checked="" type="checkbox"/> Führungsqualitäten | <input checked="" type="checkbox"/> Motivationstalent |

WERDEGANG, LAUFBAHN

- 10/2019 - heute **UNIQA Versicherungs AG**
Projekt- und Servicemanager (Projekt UIP)
- 03/2017 - 10/2019 **Allianz Global Corporate & Speciality SE**
Service Continuity Manager (IT Compliance)
- 01/2017 - 09/2017 **IBM (Wien) – BMI Bundesministerium für Inneres**
Projektmanager (IT-Betrieb)
- 04/2016 - 12/2016 **IBM (Zürich) – ABB Asea Brown Boveri**
Projektmanager (Konsolidierung RZ)
- 02/2014 - 03/2016 **IBM (München) – Allianz SE**
Projekt- und Programmanager (Konsolidierung RZ)
End to End Projektmanager (Migration)
- 07/2012 - 03/2014 **IBM (Wien) – AMS Arbeitsmarktservice**
Service Delivery Manager (Verantwortung Rechenzentrum)
- 08/2008 - 06/2012 **IBM (Wien, Zürich, Basel) – versch. Endkunden**
Teamleitung Datenbanken und SAP

KONTAKT

- +43 (0) 664 117 1176
- fha@hafner-its.com
- www.linkedin.com/in/flaviushafner
- www.hafner-its.com

AUSBILDUNG

- Datenverarbeitungskaufmann und Technische Informatik
- Projektmanagement (PRINCE2, SCRUM)
- Mitarbeiterführung (LEADing@IBM, LeadPRO)
- DB2 Advanced Database Administration for LUW

ZERTIFIZIERUNGEN

- PRINCE2
- SCRUM Master II & SCRUM Product Owner II
- ITIL V4 Foundation

BRANCHENEXPERTISE

- Versicherungen & Banken
- Staatliche Behörden
- Informations-Technologie

SPRACHKENNTNISSE

- Deutsch
- Englisch
- Rumänisch
- Ungarisch

10 / 2019 bis heute • **Projekt- und Servicemanager** • **UNIQA** (Wien)

Als selbständiger IT-Berater **Projekt- und Servicemanager** bei der UNIQA Versicherungs AG (Versicherungsbranche) im UIP Programm als Teil des Releasemanagement Teams, am Standort Wien, mit folgenden Schwerpunkten:

- Leitung der Projekte in Verantwortung des Releasemanagement
 - Technische Qualitätssicherung der Releasewechsel (Produkt: Insurance Suite, Hersteller: msg systems AG, zwei Hauptversions-Upgrades pro Jahr)
 - Erhebung und Organisation der Zurverfügungstellung der Testumgebung für die Sparte Sach-Versicherungen
 - Erfassung und Einrichtung der Schnittstellen zum Garantiegeber Deutsche Bank im Bereich neuer Veranlagungsdimensionen der Sparte Lebens-Versicherungen
- Management der Testumgebungen
 - Definition, Überprüfung und Bewertung aller Anforderungen an Umgebungen, die dem Black-Box-Testing gewidmet sind (ausgenommen Produktionsumgebung)
 - Sicherstellung der Anforderungen der Stakeholder an die definierten Testumgebungen
 - Koordination der notwendigen operativen Aufgaben für die Bereitstellung, Weiterentwicklung und Verwendung der Testumgebungen
 - Funktion als zentraler Ansprechpartner für alle Anforderungen an und Fragen zu den definierten Testumgebungen
 - Planung der Verwendung und Vergabe/Zuweisung der sieben Testumgebungen an die verschiedenen Projekt- und Entwicklungsteams:
 - Drei Umgebungen im Stagingkonzept Entwicklung, Test, Abnahme zur Weiterentwicklung und Inbetriebnahme der bestehenden Betriebsumgebung
 - Drei weitere Umgebungen im Stagingkonzept Entwicklung, Integration, Abnahme der Integration der Insurance Suite im Zuge des UIP Programms in die Betriebsumgebung
 - Eine Umgebung für das Teilprojekt zur Migration der Bestandsdaten aus dem Alt- und Umsystemen in die Insurance Suite im Zuge des UIP Programms
 - Abstimmung der Planung der Deployments auf den Testumgebungen
 - Abstimmung der Planung der Entwicklungssprints wie auch der Releases auf den Testumgebungen
 - IPC: Incident, Problem und Change Management nach ITIL für die Testumgebungen (unter Verwendung von JIRA und Service Now)
 - Wöchentliche Abstimmung mit den Entwicklungs-, Test- und Infrastrukturteams zur Koordination der Zustände der Testumgebungen
 - Verständnis der mehrstufigen IT Infrastruktur, der Host/Mainframe, Datenbanken und bis hin zu den Applikations- und Frontendplattformen sowie der logischen und fachlichen Verknüpfungen mit den Alt- und Umsystemen
- Defect-Management
 - Modellierung und Einführung des Defectprozesses
 - Weiterentwicklung von Prozessen & Tools in Zusammenarbeit mit den Tools-Verantwortlichen
 - Steuerung und Durchsetzung des Defectprozesses

- Lifecycle-Management aller Defects
 - Tracking von Fortschritten in der Umsetzung (Fixing und Retest)
 - Tracking von Integration der behobenen Defects in Zusammenarbeit mit dem Release Management hinsichtlich der unterschiedlichen Entwicklungs-Branches
 - Tracking von Testverifikationen in Zusammenarbeit mit den Testern und Testmanagern
- Qualitätssicherung für Defects
 - Bewertung der Defect Situation
 - Initiierung & Managen des Eskalationsprozesses
 - Pflege der Defect-Datenbank hinsichtlich absoluter Integrität sowie Einhaltung der Richtlinien in allen Status
 - Defect Reporting (Prozessdesign, Automatisierung, Anforderung)
- Steuerung von verteilten Teams
- Teilnahme an Meetings als zentraler Ansprechpartner für Defects
- Aufsetzen und Durchführen wöchentlicher/täglicher Meetings zur Defectbesprechung
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2 Agile, SCRUM
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL V4
- Projekt Planung (JIRA, Confluence) und Reporting an das Executive Management

03 / 2017 bis 10 / 2019 • Service Continuity Manager • AGCS (München)

Als selbständiger IT-Berater **Service Continuity Manager** bei der AGCS (Allianz Global Corporate & Speciality SE – Versicherungsbranche) für die EMEA IT Infrastruktur, am Standort München, mit folgenden Schwerpunkten:

- Service Continuity Management nach ITIL V3
- Umsetzung der Anforderungen des Business an die IT Infrastruktur
 - Klassifizierung aller unternehmensrelevanten Anwendungen in die, von der globalen Organisation vorgegebenen Disaster Recovery Klassen mit definierten recovery point objective (RPO) und recovery time objective (RTO), unter Berücksichtigung eines DIC3 Disaster Szenarios („Verlust eines Rechenzentrums“)
 - Verständnis der IT Infrastruktur und der eingesetzten Plattformen von Netzwerk, Betriebssystemen, Middleware und Datenbanken bis hin zu den Applikations- und Frontendplattformen (wie z.B. PEGA) sowie der Cloud Umgebung nach Umstellung (Migration) der Frontendanwendungen (Docker)
 - Planung, Organisation und Durchführung von Schreibtisch Tests
 - Herunterbrechen der Applikationsebene auf die IT Infrastruktur (Server Ebene)
 - Planung, Organisation und Durchführung von Disaster Recovery Tests
 - Protokollierung der Disaster Recovery Testresultate und Speicherung als Nachweise für Audit (Prüfungen)
 - Dokumentierung des detaillierten Vorgehens zur Wiederherstellung jeder einzelnen Anwendung im Falle eines DIC3 Disaster Szenarios
 - Auffrischen des ITSCM Prozesses innerhalb des IT Infrastruktur Teams
 - Durchführen wiederholter Statusmeetings
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2 Agile, SCRUM
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL V3
- Projekt Planung (MS Projekt) und Reporting an das Executive Management

01 / 2017 bis 09 / 2017 • **Projekt Manager** • IBM (Wien)

Als selbständiger IT-Berater **Projekt Manager** für die IBM, bei einem lokalen Regierungskunden in Wien mit folgenden Schwerpunkten:

- Servicemanager mit Personalverantwortung für den „erweiterten Betrieb“ nach ITIL
 - Steuerung von 3 Teams (Windows, Linux und Netzwerk mit Security)
 - Kommunikation zwischen dem Kunden und Service Anbieter
 - Steuerung der Mitarbeiter für den optimalen Rechenzentrumsbetrieb
- Projektleitung aller Projekte in Bereich IT-Betrieb und Anwendungsentwicklung
 - Konsolidierung aller offenen Projekte
 - Projektplanung und Projektdokumentation
 - Voranbringen der jeweiligen Projekte
 - Anleiten und Koordinieren der Projektverantwortlichen
 - Durchführung wöchentlicher Statusmeetings und Statusupdates
 - Erstellung neuer Prozessabläufe für das Projektreporting
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL
- Projekt Planung (MS Project) und Reporting an das Executive Management

04 / 2016 bis 12 / 2016 • **Projekt Manager** • IBM (Zürich)

Als selbständiger IT-Berater **Projekt Manager** bei der IBM, für ein internationales Konsolidierungsprojekt für Rechenzentren eines globalen Kunden aus der Energiebranche in Zürich mit folgenden Schwerpunkten:

- Projektleitung für Offering Integration (Integration des IT Vertragsangebotes)
 - Detaillierte Erstellung des im Vertrag definierten IT Servicekataloges in Kooperation mit dem Kunden
 - Erstellung der Arbeitsabläufe und Datenflüsse für die Service Anfragen der einzelnen Katalogobjekte mit den technischen Experten des Dienstleisters und des Kunden
 - Erstellung der Prozessabläufe für die Automation der Service Anfragen im Steuerungswerkzeug
 - Koordinierung des technischen Kundenteams zur Integration der Automationsprozesse in das Servicemanagementwerkzeug 'Service Now'
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL
- Projekt Management nach SCRUM (Kanban)
- Projekt Planung (Kanban) und Reporting an das Executive Management

02 / 2014 bis 03 / 2016 • **Projekt / Programm Manager** • IBM (München)

Als selbständiger IT-Berater **Projekt / Programm Manager** bei der IBM, für eines der größten internationalen Konsolidierungsprojekte für Rechenzentren eines globalen Kunden aus der Versicherungsbranche in München mit folgenden Schwerpunkten:

- Teilprojekt Transition Service Management
 - Projektleitung für das Teilprojekt zum Aufbau des Service Management (nach ITIL V3) zur operativen und vertraglichen Steuerung der mehr als hundert verschiedenen Drittanbieter des Kunden

- Aufbau der Service Management Prozesse wie zum Beispiel
 - Incident, Problem und Change Management
 - Major Incident Management
 - Configuration und Capacity Management
 - Service Level Management
 - IT Service Continuity Management
 - Supplier, Vendor und Contract Management
- Planung und Stellenbesetzung des globalen Service Management Betriebsteams
- Einbindung der Drittanbieter in die Incident, Problem und Change Management Prozesse und an die IBM internen, globalen Werkzeuge
- Vereinbarung individueller operativer Leistungsverträge (Operation Level Agreements) mit allen Drittanbietern
- Aufbau der globalen Prozesse und betrieblichen Schnittstellen zum Gebäudemanagement (Datacenter Facility Management) der fünf neuen Rechenzentren in EMEA, US und Asia
- Projektkoordinierung weltweit mit dem Kunden, den Drittanbietern und dem IBM internen Team
- Teilprojekt end-to-end Migration
 - Projektleitung für die Migration für fünf Betriebsorganisationen des Kunden in Europa (etwa 550 Server in 5 Ländern an 8 Ausgangsstandorten)
 - Leitung und Koordination des Migrationsteams bestehend aus Migrationsmanagern (sog. Move Manager), Migrationsarchitekten und Migrationstechnikern.
 - Vorbereiten und managen der Länder Businessorganisationen um diese migrationsbereit (Migration Readiness) zu machen
 - Erklärung des Migrationsansatzes und notwendigen Personalplanung
 - Aufsetzen von technischen und organisatorischen Voraussetzungen
 - Anforderung und Abnahme der Bestandsaufnahme und der Ziel- und Kapazitätsbewertung
 - Koordinierung der Einschätzung der vorhandenen Umgebung durch automatisiertes bzw. manuelles Scannen des Inventars, der Affinitäten von Anwendung und der Systemauslastung
 - Erstellen des Makro Design und Konzeption der Migrationsstrategie, Übersetzen der bestehenden Architektur auf die Zielstandards und Erstellung von Move Group Plänen
 - Leiten der Bewertung von Anwendungen durch Fragebogen und Interview (Deep Dives) mit den Anwendungsexperten und den Business-Spezialisten
 - Koordinierung der Architekten zur Erstellung des technischen Entwurfs, des detaillierten Migrationsplans, der detaillierten Move Group Plänen und des Zeitplans
 - Durchführen der Migration durch Koordination der Migrationsmanager und -techniker
 - Verwalten der Erstellung von Anwendungstestszenarien und Organisation der Durchführung von Produktionstests bei der Migrationsabnahme
 - Koordinieren des Early-Life-Support und Übergabe an das Betriebsteam (BAU)
- Projekt Management (Projektsteuerung, Projektcontrolling) nach PRINCE2
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL
- Projekt Planung (MS Project) und Reporting an das Executive Management
- Assistenz und Vertretung der Programmleitung

Als selbständiger IT-Berater **Service Delivery Manager** bei der IBM, vorrangig für den Bereich SSO Server Systems Operation im Strategic Outsourcing Delivery in Wien mit folgenden Einsatzgebieten:

- Service Management für den größten Regierungskunden der IBM Österreich in einem Team mit 3 weiteren Kollegen, Schnittstelle zwischen Kunde und dem internen SSO Abteilungen (Competencies)
- Service Management nach ITIL V3 (IBM interne Struktur) und Mapping auf COBIT (Kunden IT-Governance)
- IPC, Incident, Problem und Change Management mit dem IBM internen, globalen Werkzeugen
- Durchführen von regelmäßigen Kundenmeetings (Regelbetriebsmeeting, CAB-meeting)
- Release und Deployment Management sowie Service Aktivierung & Deaktivierung (Übergaben an den operativen Bereich)
- Information und Beratung des Kunden über neue Produkte und Services
- IT Service Continuity Management (Sicherstellung der Servicequalität) und in diesem Zuge Availability und Service Level Management (SLAs, SLOs, KPIs)
- Vermeidung von Crit Sit's, Koordinieren und Steuern von Aktivitäten zur Behebung von Crit Sit's und SLA-Verletzungen und zur Betriebssicherung (auch 7x24 SMOd „Service Manager on duty“ Dienst)
- Major Incident Management (Eskalationsmanagement)
- Configuration und Capacity Management, sowie die Optimierung des Betriebes
- Request Fullfillment und Customer Statisfaction Management (Kundenzufriedenheit)
- Backup&Recovery Management (Disaster Recovery Plan und Test Management)
- Asset Management (Hardware Bestand und Software Lizenzen)
- Risk und Issue Management (Erkennen und Aufzeigen von Risiken und Finden von Kundenorientierten Lösungen)
- Health Checking und Security Patch Management (Compliance Management)
- Kostenkontrolle und -management der SSO Abteilungen, Sicherstellung des GP (Gross Profit) des Vertrages
- Service Management (IT-Organisationsberatung) nach ITIL
- Reporting an das Executive Management
- Assistenz und Vertretung der IT-Servicebetriebsleitung

Teilnahme am **Management Ausbildungsprogramm der IBM (LEADing@IBM)** mit folgenden Schwerpunkten:

- Durchführung der je 6-wöchigen Emerging Leaders Module, mit 4mal je 2-3 Stunden Virtuellen Klassenraum Schulung, sowie 3mal je 2 Wochen Bearbeitungszeit der Projektaufgaben mit Nachweisführung (Aufwand je Modul ca. 30 Stunden)
 - Leading High Performance (Leitung von Hochleistungs-Teams)
 - Leading Relationships (Netzwerken, Emotionale Intelligenz)
 - Leading Globally (globales Management mit virtuellen Hilfsmitteln)
 - Business & Financial Leadership (Geschäfts- und Profitbezogenes Mgmt)
 - Leading Diverse Teams (soziale Vielfalt konstruktiv nutzen)

- Durchführung der 33 selbstlern Module des LEADing@IBM Programms mit je
 - 3-5 Stunden Lernaufwand der Dokumentation
 - Praxisanwendung / Projektaufgabe mit Nachweisführung
 - Prüfung und Besprechung mit dem Mentor

03 / 2011 bis 06 / 2012 • Teamleitung • IBM (Wien, Zürich, Basel)

Teamleitung des „Datenbank Management Teams ALPS“ im Strategic Outsourcing Team ALPS (Wien, Zürich, Basel) (in Anstellung) mit folgenden Einsatzgebieten:

- Teamleitung, Leitung des internen Teams (12 Personen) und 2 Vendorteam (9 und 4 Personen), treffen technischer und operativer Entscheidungen, Reporting an das Management, Koordinierung der Tätigkeiten und Ressourcen der Teams
- Einführung neuer Organisatorischer und Betrieblicher Strukturen, Vendorisierung des Oracle Betriebes in Zürich
- Entlastung und Reduktion der Abteilungskosten durch Einführung von neuen Maßnahmen und pflichtbewusstem Umgang mit Kosten
- Ausführung von organisatorischen und administrativen Aufgaben
- Leitung des Datenbank-Betrieb/Engineering und Unterstützung des Management bei der Erreichung der Abteilungsziele (SLA, Finanzen, Qualität)
- Erhöhung oder Erhaltung der Kundenzufriedenheit
- Vermeidung von Crit Sit's, Leitung/Unterstützung von Crit Sit's bei Betriebsstörungen
- Erkennung und Erbringung von Zusatzleistungen und Sicherstellung des Informationsflusses zum Projekt Executive und Manager
- Erhöhung der Auslagerung von Tätigkeiten ins DC und Verbesserung der Zusammenarbeit
- Koordinierung und Reorganisation der 1st-Level und 2nd-Level Teams (DB2, Oracle und MS-SQL Teams) im Deliverycenter in Tschechien
- Technische und organisatorische Unterstützung der DC Teams, Bereitstellen Dokumentationen, Unterstützung bei Qualitätssteigerung

08 / 2008 bis 09 / 2011 • Teamleitung • IBM (Wien)

Teamleitung der SAP-Basis und Administration der zugehörigen Datenbanken bei der IBM im Strategic Outsourcing Team Wien (in Anstellung) mit folgenden Einsatzgebieten:

- In der Funktion als Teamleiter:
 - Teamleitung, Führung des Teams (10 Personen)
 - Leitung des SAP-Betrieb und SAP-Engineering in allen Facetten, sowie Unterstützung das Management bei der Erreichung der Abteilungsziele
 - Koordinierung von Tasks und Ressourcen, Technischer und funktioneller Lead, Reporting an das Management
 - Einführung eines neuen Operation Model im Integrated Deliverycenter (IDC) HU
 - Koordinierung der 1st-Level und 2nd-Level SAP-Teams im Deliverycenter
- In der Funktion als Techniker und Datenbank Administrator:
 - 3rd-Level Support und Performancetuning für die Datenbanken der SAP Systeme
 - Konzeption, Installation, Konfiguration und Administration der Datenbanken DB2 UDB LUW (V8, V9) und Oracle (9i, 10g, 11g)

- Überwachung der Datenbanken (DB2, Oracle) und Betriebssysteme (AIX, Linux)
- Mitwirkung bei Planung und Realisierung der Datenbanklösungen der SAP Systemlandschaft (vorwiegend DB2 und Oracle)
- Unterstützung bei der Einrichtung von Hochverfügbarkeit, Clustertests
- Backup & Recovery Konzepte (bezogen auf Datenbanken) und Tests

02 / 2006 bis 07 / 2008 • Datenbank Administrator • IBM (Wien)

Als selbständiger IT-Berater **Datenbank- und OS-Administration** bei der IBM im Strategic Outsourcing Team Wien mit folgenden Einsatzgebieten:

- Konzeption, Installation, Konfiguration und Administration von relationalen Datenbanken Oracle (9i und 10g) und DB2 (V7, V8 und V9)
- 2nd-Level Support und Überwachung der Datenbanken und Betriebssysteme (AIX, Linux)
- Mitwirkung bei Planung und Realisierung von Systemlösungen für verschiedene Anwendungsgruppen (Auswahl der Hardware, Installation und Einrichtung OS, HACMP, Cluster, usw.)

12 / 2002 bis 01 / 2006 • Datenbank Administrator • AGIS (München)

Zunächst in Anstellung, später als selbständiger IT-Berater **Datenbankadministrator** bei der AGIS (Allianz Dresdner Informationssysteme GmbH) in München, mit den Einsatzgebieten:

- Administration von relationalen Datenbanken (Oracle 8, 9i und 10g) sowie der Objektorientierten Datenbank Versant
- Überwachung und 2nd-Level Support auf Datenbankebene (PLSQL) und Plattformseitig (HPUX, SUN Solaris, AIX, DYNIX, Linux, WinNT, Win2000)

07 / 2002 bis 11 / 2002 • Software Entwickler • Allianz (München)

Software Entwickler bei der Allianz Group in München, mit folgenden Schwerpunkten:

- Entwicklung und Umgang mit Hostsystemen (JCL, Cobol, PL/1)
- Datenbankanbindungen zum Hostsystem DB2

09 / 2000 bis 06 / 2002 • IT-Berater • Bauer & Partner (München)

IT-Berater bei Bauer & Partner Consulting und Software GmbH in Germering mit folgenden Einsatzgebieten:

- Systemintegration: Einrichtung und Wartung von Entwicklerarbeitsplätzen
- Software-Engineering: OO-Technologien, Analyse, Design, Implementierung
- Java, Visual Basic und Smalltalk Programmierung
- Datenbankanbindungen SQL, MS-Access und DB2
- Schnittstellenentwicklung zu SAP (ABAP/4, VBA)
- Erstellung von technischen Dokumentationen