

## KURZPRÄSENTATION

Dipl.-Ing. Oliver Boulos (49) ist ein Senior Consultant, der sich zügig in neue Umgebungen, sowohl fachlich als auch sozial, einarbeitet.

Im Rahmen seiner bisherigen Tätigkeiten hat er als Solution Architect, System Engineer, Application Manager sowie als technischer Projektmanager, übernahm er die Verantwortung für komplexe Projekte im Bereich TK-Workforce Management sowie Unified Communications hinsichtlich der Enterprise Architektur/ Infrastruktur, hauptsächlich für Kunden aus der Finanzdienstleistungs- und Automotive Branche. Anhand fundierter Kenntnisse in Linux, Netzwerkdesign, Virtualisierung, Test Management, Datenbanken, Skriptprogrammierung ist Oliver Boulos ein lösungsorientierter Consultant, der durch seine Expertise hochqualitative Beratung anbietet.

## 25 JAHRE BERUFSERFAHRUNG

**ARCHITECT**  
**APPLICATION ENGINEER**  
**TECHNICAL PROJECT MANAGER**  
**SOLUTION CONSULTANT**  
**NETWORK ARCHITECT**  
**TESTMANAGER**

## UNTERNEHMENSBRANCHEN

**Telekommunikation** (T-Systems)  
**Finanzdienstleistung** (Sparda Bank, Commerzbank, BMW FS, Degussa Bank, FIL Fondsbank)  
**Technologie** (IBM Aviation)  
**Automobilhersteller** (BMW AG)  
**Systemhäuser** (Fiebig GmbH)

## HARD SKILLS

Linux 5\*  
 Virtualisierung 5\*  
 Techn. Projektmanagement 4\*  
 System Monitoring 5\*  
 Diverse Contact Center Applikationen 4\*  
 Netzwerk Design 4\*  
 Testmanagement 4\*  
 Datenbankmanagementsysteme 4\*  
 Incident-, Problem- und Change Management 4\*  
 Disaster Recovery 5\*  
 ITSCM, BCM 4\*

## SOFT SKILLS

Teamfähigkeit 5\*  
 Kunden- und Lösungsorientiertes Arbeiten 5\*  
 Zuverlässigkeit / Verantwortungsbereitschaft 5\*  
 Analytisches Denken 5\*  
 Interne und externe Kommunikation 5\*  
 Entscheidung und Problemlösung 4\*  
 Belastbarkeit 5\*

## FACHKENNTNISSE / SCHWERPUNKTE

### SERVER INFRASTRUKTUR 4\*

Server-Hardware IBM, DELL, HP, vCenter/vSphere, PaaS (Azure), ESXi, XEN, Microsoft Windows Client / Server, RedHat / CentOS Linux, SLES Linux, Debian Linux

### SERVER APPLIKATIONEN 5\*

**Microsoft:** Active Directory, DHCP Server, Domain Name System (DNS) Server, Remote Desktop Services, MSSQL Server ab 2008, IIS, File Server, (Samba / SMB und DFS, FTP)

**Linux:** Jasper Reports, Synetics IdolIT CMDB, Orchestration Framework (kubernetes), Apache Webserver, Tomcat Application Server, qmail, dovecot, Radius. iDRAC, ILO, IMM

### NETZWERK 4\*

Virtual SAN Architektur, Virtual Network Architektur, WAN Topologien und Management elektrische und optische (Übertragungstechnologie: PDH/SDH) von E1 bis STM16, WAN Protokolle ATM, Frame Relay, LAN Topologien elektrisch/optisch, VPN, Firewalls (iptables, Windows, Pfsense, IPFire, Endian)

### ANWENDUNGSTOOLS 4\*

Microsoft Office, Visio, Sharepoint, Outlook, Explorer, Internet Explorer, Firefox, Chrome, Eclipse, VI, SSH, Wireshark, ESOoffice, HP QC/HP ALM

### DATENBANKEN 4\*

MSSQL, mysql, Oracle, PostgreSQL

### PROGRAMMIERUNG 3\*

Shell/Bash, Powershell, Python, Windows Shell, XML, VXML, Perl

**PROJEKTE** (A=Architect, E=Engineer)

02/2022 - laufend | AE

**BAHAG Bauhaus AG | Mannheim | Projektleiter & hands-on Administrator**

**PROJEKT: Fachliche Unterstützung der Lohn- / Gehaltsabrechnung Abteilung**

**Projektbeschreibung:**

Die Lohn- und Gehaltsabrechnung Abteilung betreibt aufgrund der Kritikalität die notwendigen Systeme isoliert und benötigt fachliche Unterstützung für den Betrieb, die Wartung und die Weiterentwicklung aller angebotenen Applikationen. Diese Stelle wird extern besetzt, bis ein interner Mitarbeiter eingearbeitet ist.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Bearbeitung von Incidents der betroffenen Applikationsserver
- Transfer und Aktualisierung der vorhanden Dokumentationen in Wiki
- Pflege und Erstellung von Skripten
- Dokumentation der Skripte in GitLab
- Pflege und Erstellung von Schnittstellen
- Koordination externer Dienstleister

**Benefits:**

- Kontinuierliche Verbesserung der Infrastruktur

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Linux (SLES 12, SLES 15)
- Korn Shell
- Powershell
- Dokumentation

**Produkte:**

- Windows Server 2012-2019
- PAISY Advanced
- PAISY Archiv
- Avero Zeiterfassung
- Veeam

09/2021 - 12/2021 | AE

**Qubes GmbH**

**KUNDE: vertraulich | Architekt, Engineer**

**PROJEKT: Neuinstallation IT Infrastruktur**

**Projektbeschreibung:**

Die gesamte IT Infrastruktur wurde Opfer eines Hackerangriffs. Sämtliche ESX Server und Storages sowie Workstations wurden verschlüsselt. Aufgrund dessen wurde die gesamte IT Infrastruktur erneuert. Die bereinigten Daten wurden auf frisch installierte Systeme eingespielt.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- ESXi Installation und Einbindung in VCenter
- Installation und Konfiguration von Images
- Switches eingerichtet
- Berechtigungen konsolidieren

**Benefits:**

- IT Infrastruktur ist auf dem aktuellen Stand und gehärtet
- Konsolidierung der Systeme statt, anstelle von "Insellösungen"
- Die gesamten Berechtigungsstrukturen werden überarbeitet

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Virtualisierung
- WIN Server
- Switchkonfiguration

**Produkte:**

- VSphere 7.0
- ESXi 6.5-7.0
- WIN Server 2019, 2022
- Dell EMC N1500
- div Dell EMC Power Edge
- iDRAC

07/2020 - 06/2021 | AE

**Qubes GmbH**

**KUNDE: Deutsche Telekom Business Solution | Nürnberg | Architekt, Engineer**

**PROJEKT: Migration ITK Anlage samt CTI Applikationen**

### Projektbeschreibung:

Aufgrund eines Outsourcing Deals mit der Sparda Datenverarbeitung wird deren gesamte vorhandene IT und ITK Infrastruktur (verschiedene Mandanten verteilt über ca. 500 Standorte, zwei RZ) übernommen. Zur Erfüllung von Compliance-Vorgaben werden alle Systeme in den Rechenzentren der T-Systems neu installiert und die Anwendungen migriert. Unter Berücksichtigung der Abhängigkeiten wird je nach Applikation unterschieden zwischen einer "big bang", einer mandantenbezogener sowie einer standortbezogenen Migration. Nach erfolgter Migration werden die alten Rechenzentren durch den Betreiber abgekündigt.

### Aufgaben/Tätigkeiten:

- Definition des Migrationskonzepts je Applikation
- Deployment, Patchen und Konfiguration von AVAYA Server Applikationen
- PKI Management
- Definition und Verifikation von Firewall Regelsätzen
- Erweiterung des Systems um weitere Standorte
- Testmanagement (Erstellung von Testfällen, Failover, BCM, RfS/UAT Tests, Test Begleitung)
- Bereinigung der Konfiguration Bestand Systems
- Erstellung von Runbooks für die Migrationen
- Migration von Standorten auf die neue Infrastruktur

### Benefits:

- Erfüllung von Compliance Vorgaben nach Umzug in neue RZ's
- Verbesserte Stabilität durch aktuelle System Plattform und aktualisierte Applikationsversionen
- Bereinigtes System
- Kostenersparnis nach Abschaltung altem RZ

### Schwerpunkte / Kenntnisse:

- AVAYA Architektur und Deployment
- SIP
- Firewall
- Test Management nach ITIL

### Produkte:

- AVAYA CM 8.1.3
- AVAYA G350/G430/G450
- AVAYA SMGR/SM 8.1
- AVAYA ACR 15.2
- AVAYA AES 8.1
- AVAYA SBC
- AVAYA C3000
- AVAYA IC
- AVAYA Control Manager 9.0
- EK-Soft DialIT
- IR Prognosis
- Vsphere 6.7
- ICINGA

03/2020 - 05/2020 | AE

**Qubes GmbH**

**KUNDE: QCG | Malmö | Architekt, Engineer**

**PROJEKT: Aufbau einer Docker Umgebung**

### Projektbeschreibung:

Zur Bereitstellung einer Entwicklungsumgebung wird eine Docker Umgebung benötigt, auf der diverse Applikationen zugänglich gemacht werden.

### Aufgaben/Tätigkeiten:

- Deployment von Docker auf Basis von Debian
- Deployment von Apache, mysql, php, bitwarden
- Erstellung eines Monitorings für die installierten Container

### Benefits:

- Entwicklungsumgebung für Kundenprojekte vorhanden
- System informiert autark über neue Versionen der Container

### Schwerpunkte / Kenntnisse:

- Docker

### Produkte:

- Docker 19.03.06
- Debian 10

07/2020 - 08/2020 | AE

**Qubes GmbH**

**KUNDE: QCG AB | Malmö | Engineer**

**PROJEKT: Aufbau einer Kubernetes Umgebung**

### Projektbeschreibung:

Es wird eine Testumgebung für Kubernetes benötigt, um für ein Kundenprojekt verschiedene Konfigurationen zu testen.

### Aufgaben/Tätigkeiten:

- Deployment von Docker auf Basis von Debian
- Deployment von Apache, mysql, php, bitwarden
- Erstellung eines Monitorings für die installierten Container

### Benefits:

- Entwicklungsumgebung für Kundenprojekte vorhanden
- System informiert autark über neue Versionen der Container

### Schwerpunkte / Kenntnisse:

- Kubernetes

### Produkte:

- Kubernetes
- Debian 10

2019 | 18 Monate | AE

**Qubes GmbH**

**KUNDE: T Systems Client Services | Nürnberg | Architekt**

**PROJEKT: SIP Migration zentrales Sprachsystem, Migrationsvorbereitungen**

### Projektbeschreibung:

Das zentrale Sprachsystem (ca 200 Standorte) soll als Folge eines Outsourcings in andere Rechenzentren migriert werden. Als Vorbereitung müssen alle Standorte von ISDN auf SIP portiert werden und zusätzlich auf eine virtuelle Plattform migriert werden. Im Zuge dessen wird die gesamte Netzwerk-Infrastruktur konsolidiert und sämtliche Applikationen auf aktuelle Versionen migriert.

### Aufgaben/Tätigkeiten:

- Anpassung der AVAYA Media Gateways in neue Netzwerksegmente
- Konfiguration neuer Standorte
- Konsolidierung der Telefon Firmware (ca 5000 Endgeräte)
- Portierung von Standorten von ISDN auf SIP
- Anpassung des Callcenter Routings
- Optimierung des Routings von IVR und Dialer

### Benefits:

- Voraussetzung zur Migration des Systems hergestellt
- Kosteneinsparung durch zentralen SIP Trunk
- Kosteneinsparung und Standardisierung durch virtualisierte Infrastruktur und Reduzierung der Hardware
- Verbesserung der Wartbarkeit durch aktualisierte Server Versionen
- Vereinfachtes Routing durch konsistente Netzwerksegmente

### Schwerpunkte / Kenntnisse:

- Virtualisierung
- ISDN/SIP
- Skriptprogrammierung
- Enterprise Architektur
- Netzwerkdesign
- Programmierung AVAYA CM

### Produkte:

- AVAYA CM 6.3-8
- AVAYA G350/G430/G450
- AVAYA SMGR/SM 6.3-8
- AVAYA ACR 15.1
- AVAYA AES 6.3-8
- AVAYA SBC
- AVAYA C3000
- AVAYA Control Manager 9.0
- AVAYA IC
- EK-Soft DialIT
- IR Prognosis

2018 | 4 Monate | A

**Qubes GmbH**

**KUNDE: Roland Assistance | Köln | Architekt**

**PROJEKT: Optimierung TK Umfeld**

### **Projektbeschreibung:**

Zur Qualitätsverbesserung und Prozessoptimierung soll das gesamte TK Umfeld auf eine zukunftsweisende Art verändert werden. Im Fokus stehen dabei der zu erfüllende Servicelevel im Contact Center Bereich sowie die Möglichkeit von Non-Voice Routing. Außerdem soll eine externe Warteschlange durch die Telefonanlage zur Kostenoptimierung abgelöst werden. Dabei müssen aktuelle Kennzahlen und Konfigurationen berücksichtigt werden, so dass die abrechnungsrelevanten Kennzahlen auswertbar bleiben.

### **Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Auswertung des IST Zustandes anhand historischer Daten
- Dokumentation eines Konzeptes zur Verbesserung des Servicelevel
- Architektur für Implementierung von Non-Voice Routing
- Architektur zur Implementierung der IVR
- Architektur zur Ablösung der ext. Warteschlange mittels IVR
- Schaffung einer Entwicklungsumgebung für IVR Dialoge

### **Benefits:**

- Verbesserung der Erreichbarkeit im Contact Center ohne zusätzliche Mitarbeiter
- Geringeres Anrufaufkommen durch die Reduzierung der Wahlwiederholer
- Erkennung und Priorisierung der Wahlwiederholer
- Kostensenkung durch Ablösung der externen Warteschlange mittels internen Mechanismen

### **Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- CTI
- Funktionsweise Call Routing
- Reporting
- IVR Dialog Entwicklung
- Steuerung ext. Dienstleister

### **Produkte:**

- AVAYA AES 6.3
- AVAYA CMS R18
- AVAYA ACM 7.1
- Oracle V12.2
- AVAYA AEP 7.1

2018 | 3 Monate | E

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: AOK | Düsseldorf | Technischer Projektmanager, System Engineer**

**PROJEKT: Upgrade eines Workforce Management Systems**

### Projektbeschreibung:

Das bestehende Workforce Management System musste auf die aktuelle Version gehoben werden, um Sicherheitslücken zu schließen.

Dazu musste eine neue Installation der Applikation erfolgen und die vorhandene Datenbank auf die neue Version gehoben werden. Zusätzlich musste die Datenbank migriert werden.

### Aufgaben/Tätigkeiten:

- Steuerung externer Dienstleister bzgl. Anforderungen an Host sowie Datenbank
- Unterstützung des Vertriebs bei der Angebotserstellung
- Installation der Applikationen
- Unterstützung des Datenbank Betriebs, um Zieldatenbank anzulegen
- Migration des Datenbestandes auf die aktuelle Softwareversion
- Entwicklung von Wartungsskripten
- Unterstützung bei Clientpaketierung
- Testmanager
- Incident-, Problem- und Change Management

### Benefits:

- Neben den Fehlerbereinigungen in den Applikationen standen neue Funktionen zur Verfügung
- Sicherheitslücken wurden geschlossen.

### Schwerpunkte / Kenntnisse:

- Virtualisierung
- Skriptprogrammierung
- Workforce Management
- Testmanagement nach ITIL
- Steuerung ext. Dienstleister

### Produkte:

- WIN Server 2016
- VMware 6.5
- Windows Shell
- Aspect WFM 8.3



2017 | 3 Monate | AE

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Degussa Bank | Frankfurt (M) | Architect, Engineer, Technischer Projektmanager**

**PROJEKT: Erweiterung der Sprachaufzeichnung zur MiFid Konformität**

### Projektbeschreibung:

Künftige Sprachaufzeichnungen sollen nach Beendigung des Kundenkontakts mit zusätzlichen Daten aus dem CRM angereichert werden und anschließend in ein Archivsystem überführt werden. Die Implementierung auf dem Multi -mandanten System erforderte eine Anpassung der bestehenden Lösung auf Server- sowie auf Clientseite sowie die Entwicklung einer Lösung, um die geforderten Gespräche mittels Webservice zu identifizieren und anschließend zu exportieren. Die Machbarkeit wurde vorab in einem Proof of Concept sichergestellt.

### Aufgaben/Tätigkeiten:

- Erstellung der Spezifikation anhand Anforderung
- Unterstützung von Softwareentwicklung bei der Erstellung eines Export Services
- Anpassung der Sprachaufzeichnung auf Server- und Clientseite
- Testmanagement

### Benefits:

- Aufzeichnungsrelevante Gespräche können anhand der Kundennummer aus dem CRM gesucht und wiedergegeben werden.
- Doppelte Benutzerverwaltung entfällt.

### Schwerpunkte / Kenntnisse:

- Funktionsweise der Sprachaufzeichnung
- Schnittstellendefinitionen
- Webservices
- Testmanagement nach ITIL
- Skriptprogrammierung
- Steuerung ext. Dienstleister sowie des internen Softwaredevelopments

### Produkte:

- PostgreSQL
- WIN Server 2016
- Visio 2016
- Windows Shell
- Glassfish
- ASC neo 5.3

2017 | 1 Monate | EA

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Degussa | Frankfurt (M) | Engineer, Architect**

**PROJEKT: Planung und Durchführung eines BCP Tests**

**Projektbeschreibung:**

Der Ausfall eines der beiden Rechenzentren soll die Hochverfügbarkeit der ITK Systeme beweisen.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Aufnahme der vorhandenen Schnittstellen und Komponenten (phys. und logisch)
- Erstellung von Testdokumentation
- Durchführung des Ausfalltests
- Funktionstest des Failoversystems
- Dokumentation von Einzeltests
- Wiederherstellung des Ursprungszustandes

**Benefits:**

- Sicherstellung und Nachweis der Verfügbarkeit im Fehlerfall

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Enterprise Architektur
- Virtualisierung
- Virtual Network Architektur
- Virtual SAN Architektur
- Contact Center Applikationen

**Produkte:**

- vSphere 6.0
- Avaya Contact Center Applikationen (ACM, CIE, Session Manager, System Manager, Presence Services Version 6)
- RHEL 7.x
- Aspect Workforce Management 8.2
- WIN Server 2012

2017 | 2 Monate | E

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: IBM | Flensburg | Engineer**

**PROJEKT: Upgrade der bestehenden Contact Center Lösung**

**Projektbeschreibung:**

Die Contact Center Lösung bestehend aus einer redundanten Telefonanlage mit Reporting und Utility Lösung musste auf eine aktuelle Version gehoben werden, die in einer virtuellen Umgebung installiert wird.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Erweiterung des Netzwerkdesign
- Installation und Konfiguration der ESXi Server sowie vCenter
- Installation und Konfiguration virtueller Maschinen

**Benefits:**

- Wartungsfreundliche und skalierbare Plattform, um die Verfügbarkeit zu verbessern.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Enterprise Architektur
- Virtualisierung
- Virtual Network Architektur
- Virtual SAN Architektur
- Contact Center Applikationen

**Produkte:**

- VMware, vCenter, vSphere, ESXi (V6.0)
- XEN V4.9
- Avaya Contact Center Applikationen (ACM, CMS, Utility Server, System Manager Version 7)
- RHEL 7.3

2017 | 3 Monate | E

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: BMW Financial Services | München | Engineer**

**PROJEKT: Migration der bestehenden Sprachaufzeichnungen auf ein Archivsystem**

**Projektbeschreibung:**

Um den Langzeitsupport für die aufgezeichneten Gespräche sicherzustellen, mussten die Aufzeichnungen auf eine neue Plattform migriert werden. Zusätzlich musste sichergestellt werden, dass Aufzeichnungen von einer Serviceline gelöscht werden und alle anderen Aufzeichnungen mit einer festen Lebensdauer versehen werden.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Installation eines neuen Archivsystems
- Migration der vorhandenen Daten
- Modifikation der Datenbank, um die Kundenanforderungen zu erfüllen
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Einrichtung des Archivsystem, so dass es außer Patches keiner weiteren Wartung bedarf.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Datenbankkenntnisse
- VMware
- Systemarchitektur
- Testmanagement nach ITIL

**Produkte:**

- WIN Server 2016
- ASC Sprachaufzeichnung Evolution Version 10.0
- mysql V 5.7
- Visio 2016
- HP ALM

2016 | 2 Monate | EA

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: BMW Financial Services| Frankfurt (M) | Engineer, Architect**

**PROJEKT: Evaluierung ITSCM aller ITK Komponenten**

**Projektbeschreibung:**

Erstellung einer Dokumentation als Grundlage für ITSCM Tests

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Aufnahme aller vorhandenen Schnittstellen und Komponenten (phys. und logisch)
- Erstellung von Testdokumentation

**Benefits:**

- Sicherstellung und Nachweis der Verfügbarkeit im Fehlerfall
- Erweiterung der Systemüberwachung um nicht redundante Dienste

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Enterprise Architektur
- Virtualisierung
- Virtual Network Architektur
- Virtual SAN Architektur
- Contact Center Applikationen

**Produkte:**

- vSphere
- Avaya Contact Center Applikationen (ACM, AIC, Session Manager, System Manager, AVP 5)
- RHEL 6.x, 7.x
- ASC Marathon Evolution V10

2016 | 4 Monate | A

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Commerzbank | Frankfurt (M) | Architect**

**PROJEKT: Erstellung einer Call Routing Engine für die Personalabteilung**

**Projektbeschreibung:**

Die Personalabteilung forderte einen IVR Dialog, der die Anrufer identifiziert, den Mitarbeitertyp unterscheiden kann (Führungskraft ja/nein) und je nach Anliegen in eine definierte Agentengruppe leiten sowie bei Bedarf eine Ansage vorschalten kann. Die ermittelten Daten (Anrufer & Anliegen) werden dem Agenten angezeigt. Die Anliegen und Agentengruppen müssen über eine Webschnittstelle anpassbar sein. Die IVR greift bei eingehenden Gesprächen auf eine SAP Schnittstelle zu, um den Anrufer zu identifizieren. Die verfügbaren Anliegen und Agentengruppen lassen sich über eine Webschnittstelle im laufenden Betrieb anpassen. Aufgrund der redundanten Hardware muss eine Replizierung zwischen den Systemen erfolgen. Sämtliche Parameter sind über eine Reporting Engine abrufbar.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Architektur, Feinspezifikation mit Kunden erstellt
- Schnittstelle zu Softwareentwicklung
- Erstellung eines IVR Dialoges mit Datenbank sowie SAP Anbindung
- Design einer Datenbank
- Erstellung von Reports
- Testmanager
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Enorm gestiegene Kundenzufriedenheit, da der Anrufer namentlich begrüßt wurde und das Anliegen schon bekannt war.
- Agenten erhalten nur Gespräche zu abgestimmten Themengebieten.
- Die Ziele (Agentengruppe) pro Thema lassen sich einfach erkennen und anpassen.
- Nicht erkannte Anliegen werden gespeichert und können verwendet werden, um das System nachträglich zu verbessern.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Datenbankmodellierung
- IVR Dialog Entwicklungen
- CTI
- Linux
- Reporting
- Testmanagement nach ITIL

**Produkte:**

- Avaya Voice Portal (IVR) V6
- RHEL 5.7
- Visio 2013
- Oracle DB
- Jasper Reports 6.0
- SAP

2016 | 4 Monate | EA

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Degussa | Frankfurt (M) | Engineer, Architect**

**PROJEKT: Implementierung eines Workforce Management**

**Projektbeschreibung:**

Es wird eine Planungsmöglichkeit für die Mitarbeiter in verschiedenen Fachabteilungen benötigt.

Die Planung erfolgt aufgrund des Anrufvolumens und der Anrufdauer. Dabei muss die Komplexität der aktuellen Anrufverteilung berücksichtigt werden.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Analyse der Kundenanforderungen
- Installation und Konfiguration der Applikation in einer ESXi Umgebung
- AD Anbindung zur Autorisierung
- Erstellung von Wartungsskripten
- Erstellung von Reporten, die als Berechnungsgrundlage benötigt werden
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Bedarfsgerechte, skalierbare Mitarbeiterplanung über verschiedene Abteilungen, sowie zeitnahe Warnung, falls die gesetzten Ziele nicht erreichbar sind.
- Wiederkehrende Kampagnen können im Vorfeld geplant werden.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Virtualisierung
- Enterprise Architektur
- Skriptprogrammierung
- Contact Center Applikationen

**Produkte:**

- ESXi V6.0
- WIN Server 2016
- Active Directory
- Aspect Workforce Management 8.2
- Windows Shell
- Avaya Customer Interaction Express V3.1

2016 | 2 Monate | E

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Commerzbank| Frankfurt | Engineer**

**PROJEKT: Umzug von ITK Komponenten**

**Projektbeschreibung:**

Die gesamte Testumgebung sollte aufgrund der Netzwerktrennung des Testsystems vom produktiven System in ein anderes Rechenzentrum umgezogen werden. Bei allen Komponenten wurden die Netzwerke angepasst.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Definition der existierenden Schnittstellen
- Umzug der Komponenten
- Anpassung der Netzwerkkonfiguration

**Benefits:**

- Erhöhte Sicherheit durch Trennung der produktiven Umgebung von der Testumgebung

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Netzwerkdesign
- Enterprise Architektur
- Windows Server

**Produkte:**

- Windows Server 2008
- RHEL (diverse)
- Avaya IVR V4
- Avaya AIC
- Avaya Application Enablement Services V6.0
- Avaya System Manager V6

2015 | 3 Monate | AE

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: FIL Fondsbank | Kromberg | Engineer, Architect, Technischer Projektmanager**

**PROJEKT: Erweiterung des Workforce Management**

### Projektbeschreibung:

Gesprächsaufzeichnungen müssen unverschlüsselt exportiert werden, um diese anhand einer Vorgangsnummer im Archiv zu finden. Weiterhin muss eine Konformitätsprüfung der eingegebenen Daten erfolgen.

### Aufgaben/Tätigkeiten:

- Machbarkeitsstudie/Proof of concept anhand der vorhandenen Schnittstellen durchgeführt
- Erstellung eines Designs über vorhandene und zu erstellende Komponenten
- Erstellung einer Spezifikation für Softwareentwicklung eines Exportmoduls sowie der Web-Schnittstellen
- Unterstützung IT bei Beschaffung der Beistellungen (Lizenzen sowie Hosts)
- Unterstützung des Softwaredevelopments bei Verwendung der API's
- Konfigurationsanpassung des Workforce Management
- Implementierung und Dokumentation der Lösung
- Incident-, Problem- und Change Management

### Benefits:

- Einfache Suche nach Gesprächen anhand einheitlicher Parameter
- Validierung der Daten anhand eines definierten Prüfverfahrens
- Sicherstellung, dass Agent keine Gespräche zugestellt bekommt, bis der Vorgang vollständig bearbeitet wurde.
- Skalierbare, redundante Lösung, die über Konfigurationen angepasst werden kann.

### Schwerpunkte / Kenntnisse:

- Architektur
- Contact Center Applikationen
- Projektmanagement
- Testmanagement nach ITIL
- Koordination Kundenfachbereich sowie Softwaredevelopment

### Produkte:

- Avaya Workforce Management V12
- Avaya Call Recording V12
- Avaya Application Enablement Services V6.3
- RHEL 6.6
- Microsoft IIS
- Avaya System Manager V6

2015 | 3 Monate | E

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Degussa Bank | Frankfurt (M) | Technischer Projektmanager, Engineer**

**PROJEKT: Upgrade der Sprachaufzeichnung**

**Projektbeschreibung:**

Aufgrund von geänderten Geschäftsprozessen und rechtlicher Anforderungen wird eine Sprachaufzeichnung benötigt, die sowohl mandantenfähig ist, als auch flexibel und skalierbar ist.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Installation von Servern sowie Applikationen
- Kunden IT bei Paketierung von Clientsoftware unterstützt
- Migration der vorhandenen Konfiguration auf Neusystem
- Einbindung in Monitoring
- Testmanager
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Möglichkeit durch die Sprachaufzeichnung interne Bereiche Mifid konform zu trennen.
- Einsparung der Lizenzkosten durch die neue Architektur.
- Implementierung eines Ende zu Ende Test im Monitoring, um die gesetzlich vorgeschriebene Funktion der Aufzeichnung jederzeit sicherzustellen.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Enterprise Architektur
- Koordination von Fachbereich
- Sprachaufzeichnungen

**Produkte:**

- WIN Server 2016
- PostgreSQL
- Icinga

2014 | 4 Monate | E

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: BMW Financial Services | München | Engineer**

**PROJEKT: Einrichtung einer IVR**

**Projektbeschreibung:**

Es wird eine redundante Lösung einer IVR benötigt, wobei die Applikation durch einen anderen Dienstleister erbracht wird. Die Installation erfolgt im Kundeneigenen Vsphere Cluster.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Installation von Servern sowie Applikation
- Anpassung der IVR Dialoge
- Testmanagement
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Verbesserte Customer Experience durch kürzeren Dialog
- Durchschnittliche Verweildauer eines Anrufers in der IVR wurde um 40% verringert.
- Reduzierung der Lizenzkosten und somit Wartungskosten

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- IVR Dialog Entwicklung
- SQL

**Produkte:**

- RHEL 5.5
- Avaya AVP V5
- Oracle DB
- Visio 2013
- HP QC/ALM

2014 | 3 Monate | AE

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Commerz Direkt Service | Duisburg | Engineer, Architect**

**PROJEKT: Einrichtung eines IVR**

**Projektbeschreibung:**

Es wird eine redundante Lösung einer IVR benötigt, wobei die Applikation durch einen anderen Dienstleister erbracht wird. Die Installation erfolgt im Kundeneigenen Vsphere Cluster.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Installation von Server sowie Applikation
- Erstellung eines IVR Dialoges, der eine Fremdapplikation ausführen kann
- Testmanager
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Vorhandene IVR System wurde auf den aktuellen Stand gehoben
- Der Betrieb kann durch den Kunden erfolgen, da es sich nicht um ein herstellereigenes Derivat handelt

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- IVR Dialog Entwicklung
- Linux
- Virtualisierung

**Produkte:**

- RHEL 6.5
- Vmware
- Avaya Experience Portal V6
- Nuance Speech Server V9
- Visio 2013

2013 | 5 Monate | AE

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: BMW | München | Architect, Engineer**

**PROJEKT: Aktualisieren der gesamten Call Center Infrastruktur**

**Projektbeschreibung:**

Die gesamte Callcenter Infrastruktur musste auf den aktuellen Releasestand gehoben werden, um den Funktionsumfang zu erweitern und Sicherheitslücken zu schließen.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Parallele Installation und Übernahme der gesamten Konfiguration von Avaya Voice Portal
- Testmanager
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Gesamte Infrastruktur wurde während des Betriebes installiert und getestet. So konnte das System in einem kurzen Wartungsfenster in Betrieb genommen werden.
- Neben den Fehlerbereinigungen in den Applikationen standen neue Funktionen zur Verfügung
- Sicherheitslücken wurden geschlossen.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Enterprise Architektur
- Linux
- CTI Schnittstellen
- Testmanagement

**Produkte:**

- RHEL 5.5
- Avaya Voice Portal V5
- Avaya Application Enablement Services 6.3
- Avaya Interaction Center
- HP QC/ALM



2013 | 4 Monate | AE

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Degussa Bank | Frankfurt (M) | Architect, Engineer**

**PROJEKT: Bereitstellen eines Workforce Management Systems**

**Projektbeschreibung:**

Zur Mitarbeiterplanung in verschiedenen Bereichen wird eine Applikation benötigt, die anhand des Anrufaufkommens Schichtpläne erstellt. Hierbei sind regulatorische sowie vertragliche Belange zu berücksichtigen.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Consulting (Ermittlung und Durchführung der Applikationskonfiguration)
- Kundens Schulung
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Kosteneinsparung und Qualitätssteigerung durch Automatisierung der Schichtplanerstellung.
- Die Mitarbeiter haben die Möglichkeit eigene Präferenzen zu hinterlegen, die ebenfalls berücksichtigt werden.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Virtualisierung
- Enterprise Architektur
- Windows Server

**Produkte:**

- Windows Server 2008
- Aspect Workforce Management 8.0
- EsXi 5.1

2012 | 4 Monate | E

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Lindner Hotels | Frankfurt (M) | Engineer**

**PROJEKT: Upgrade der bestehenden WFM Lösung**

**Projektbeschreibung:**

Das bestehende Workforce Management System muss zur Sicherstellung des Herstellersupports auf die aktuelle Version gehoben werden.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Engineer
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Das System wurde um weitere Funktionen ergänzt.
- Schliessen von Sicherheitslücken
- Sicherstellung der Versorgung von Patches/Servicepacks durch den Hersteller.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Netzwerkdesign
- Kenntnisse Avaya Workforce Management

**Produkte:**

- Windows Server 2003
- Avaya WFM V10

2012 | 2 Monate | E

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Kreissparkasse Lauenburg | Lauenburg | Engineer**

**PROJEKT: Monitoring der Sprachaufzeichnungskomponenten**

**Projektbeschreibung:**

Die bestehende Sprachaufzeichnung soll in das vorhandene Monitoring eingebaut werden, so dass eine lückenlose Überwachung möglich ist.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Definition betrieb kritischer Meldungen
- Anbindung der Sprachaufzeichnung an das vorhandene Monitoring

**Benefits:**

- Betriebssicherheit kann sichergestellt werden und im Fehlerfall ist eine unverzügliche Reaktion möglich.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Virtualisierung
- Enterprise Architektur
- Windows Server

**Produkte:**

- Windows Server 2008
- Aspect Workforce Management 8.0
- EsXi 5.1

2012 | 2 Monate | E

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Hypovereinsbank | Frankfurt | Engineer**

**PROJEKT: Migration von Rechenzentren**

**Projektbeschreibung:**

Die bestehenden Rechenzentren sollten konsolidiert werden, so dass ein Standort entfällt. Hierbei müssen neben dem Umzug der Komponenten die Netzwerke angepasst werden.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Definition der existierenden Schnittstellen
- Umzug der Komponenten

**Benefits:**

- Kostensenkung durch Reduzierung der Standorte

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- Netzwerkdesign
- Enterprise Architektur
- Windows Server

**Produkte:**

- Windows Server 2003
- ASC Sprachaufzeichnung sowie -archiv V10
- Avaya Application Enablement Services V6.0

2011 | 5 Monate | AE

**FIEBIG GmbH**

**KUNDE: Carlson Wagonlit Travel | Stockholm | Architekt, Engineer**

**PROJEKT: Entwickeln einer Routingplattform auf Basis einer IVR**

**Projektbeschreibung:**

Die bestehende Routingplattform soll aufgrund der hohen Wartungskosten ersetzt werden und einer konfigurierbaren Logik folgen. Die Daten werden in einer Datenbank vorgehalten und lassen sich über ein Webinterface im Betrieb anpassen. Die Parameter des Anrufers werden dem Agenten auf seinem Client angezeigt.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Architekt
- System Engineer
- Erarbeitung einer Schnittstelle zwischen Telefonanlage (Avaya CM) und IVR (Avaya Experience Portal)
- Design einer Datenbank
- Installation und Konfiguration der IVR
- Erstellung eines IVR Dialoges
- Testmanager
- Kundens Schulung
- Incident-, Problem- und Change Management

**Benefits:**

- Hohe Einsparung von Wartungskosten
- geringe Lizenzkosten durch Performanceoptimierung (Routingdauer pro Call ca. 150ms)
- Wartung und Betrieb des Systems durch den Kunden nach der Schulung möglich.

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- IVR Dialog Entwicklung sowie -optimierung
- SQL
- Linux
- CTI
- WSDL

**Produkte:**

- RHEL 6.0
- Avaya Experience Portal (IVR) V6
- Avaya One-X Agent
- MS SQL 2008R2

2005 | 80 Monate | E

**ASC AG | Hösbach | Support Engineer**

**Projektbeschreibung:**

ASC stellt herstellerübergreifende Lösungen zur Sprachaufzeichnung sowie Workforce Management her.

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Troubleshooting / Support
- Fehleranalyse und Behebung

**Benefits:**

- Fehlerbehebung auf Betriebs- und Applikationsebene

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- SQL
- Linux
- CTI

**Produkte:**

- Windows Server
- SuSE Linux, SLES 9
- ASC Produkte
- mysql

2000 | 49 Monate | E

**MCI Deutschland | Frankfurt | Support Engineer**

**Projektbeschreibung:**

MCI Deutschland war ein Serviceprovider für Telefonie, IP Services sowie Datenleitungen und Datendiensten (ATM, Frame Relay und IDNX)

**Aufgaben/Tätigkeiten:**

- Troubleshooting / Support
- Fehleranalyse und Behebung

**Benefits:**

- Fehlerbehebung auf Transport- und Netzwerkebene

**Schwerpunkte / Kenntnisse:**

- WAN SDH
  - WAN PDH
  - ATM
  - Frame Relay
- Produkte:
- SDH Multiplexer (Nortel, Alcatel)
  - DACCS (Alcatel, Ericsson)
  - Frame Relay Switch (Lucent)

## AUS-UND WEITERBILDUNG

2019 | 1 Monat

Zertifizierung LPIC Level 1 Prüfung 101

2018 | 1 Monat

Zertifizierung Nice Robotic Process Automation

09/2000 - 09/2005 | 5 Jahre

Fachhochschule Wiesbaden

Studiengang Elektrotechnik, Schwerpunkt Nachrichtentechnik

Abschluss Diplom Ingenieur, Note 2,1

09/2000 - 01/2001 | 4 Monate

Heinrich-Emanuel-Merck Schule Darmstadt

Zusatzprüfung in Berufs- und Arbeitspädagogik, Note 1

09/1996 - 06/2000 | 3 Jahre, 9 Monate

Heinrich Emanuel Merck Schule, Darmstadt

Staatlich geprüfter Techniker, Fachrichtung Informations- und Kommunikationstechnik, Note 1,6

09/1989 - 01/1993 | 3 Jahre, 4 Monate

VDO Babenhausen

Ausbildung Kommunikationselektroniker Fachrichtung Informationstechnik