



Certified Expert

Siebel 8 Consultant

Beraterprofil

Christoph Böhm

(Stand: 25/01/2018)



Kontaktdaten:	Christoph Böhm Am Anger 30, 91365 Weilersbach cboehm.it@gmail.com (+49) 163 - 2609738
Ausbildung:	10/2006 - 07/2009: Bachelor of Arts in Business Administration 10/2006 - 07/2009: Fachinformatiker Anwendungsentwicklung 10/2006 - 07/2009: Fachberater Softwaretechniken 10/2010 - 04/2015: Master of Science in Wirtschaftsinformatik
Projekterfahrung seit:	Juli 2008
Sprachen:	Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend, zertifiziert)
Kompetenzschwerpunkte:	Siebel CRM: Siebel Tools, OpenUI, Configuration and Administration, Siebel Product Configurator, Oracle CRM on Demand, Siebel Order- und Servicemanagement Java Full Stack: Java 8, Spring (Web MVC, Batch, Boot), JPA, Hibernate, Microservices Data Analytics: SQL, ElasticSearch, R, Oracle BI-Publisher
Branchen:	Telecommunication , Healthcare, Banking, Manufacturing , Retail

Projekterfahrungen

(Langjährige Erfahrungen sind fett gekennzeichnet)

Customer Management	Service und Ticket Management, Opportunity- und Order Management, Account Management, Master Data Management
Application Management	ITIL-Service processes

Methodenkompetenz

(Langjährige Erfahrungen sind fett gekennzeichnet)

Konzeption	Softwaremodellierung mit UML/ERM, Fachkonzeption , umfangreiche Prozesskenntnisse Telekommunikation
Projektmanagement	Teilprojektleitung / Teilprojektmanagement, Teamführung , Projektreporting
Software Engineering	Klassische Vorgehensmodelle, SCRUM , XP

Technologie & IT-Kompetenz

(Langjährige Erfahrungen sind fett gekennzeichnet)

Operating Systems	Microsoft Windows (Server and Desktop) , Android, Linux
Databases	Oracle: Oracle 11g (inkl. PL/SQL) , Microsoft SQL Server, MySQL, MariaDB, IBM DB2
Integration software	Oracle Fusion and ESB, Oracle Siebel EAI / EIM Integration , Java JMS, RabbitMQ
Programming languages	Java and Kotlin (Spring, WebMVC, Java8-Full-Stack) , JavaScript (jQuery, Bootstrap), eScript, C#, PHP, Ruby, R, VBA
Other Standard software – CRM	Oracle Siebel, Oracle CRM on Demand, Siebel OpenUI, Siebel Tools , Salesforce, SugarCRM
Standard software – Development	Eclipse, intelliJ, SVN, GIT , Hudson, JIRA, Confluence , Ruby On Rails, Chrome Developer Tools , Projectile
Standard software – Office	MS Office incl. Visio, MS Project, Sharepoint, Google Apps
Other standard software	BMC Remedy, BMC Remedy Customer Support

Projekthistorie

11.2017 – heute	Fachkonzeption und Angebotserstellung: ogilvy & Mather / DB
Rolle/Verantwortung:	Technical Architect
Projektbeschreibung:	<p>Die Kommunikationsagentur ogilvy & Mathers am Standort Düsseldorf wird für das Direktmarketing der DB ein Angebot zur Übernahme der Leistungserbringung innerhalb des bahn.bonus-Programms abgeben. Dieses wird im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung vergeben.</p> <p>Als technischer Berater habe ich die Architektur der Anbindung des Marketingflows an das existierende Siebel-System eLok beschrieben. Dies beinhaltet die Definition einer Referenzarchitektur sowie der detaillierten Ausarbeitung von Schnittstellenkonzeptionen. Die vorgeschlagene Lösung basierte auf Java Spring, RabbitMQ und die Marketing-Standardapplikation emarsys.</p> <p>Ebenfalls wurde ein umfassendes Betriebskonzept auf Basis von ITL v3 für die Applikation erarbeitet und in Kundenmeetings mit der DB dieses vorgestellt.</p> <p>Besonderheiten sind die vollständige Dokumentation von Prozessen mit UML und der Interdisziplinarität der Themenerarbeitung.</p>
Systemumgebung:	-- (Konzeption)

01.2016 – heute	Application-Maintenance: NetCologne GmbH
Rolle/Verantwortung:	Berater und Entwickler im 3rd-Level
Projektbeschreibung:	<p>Die NetCologne GmbH ist ein regionaler Telekommunikationsdienstleister im Kreis Köln, Aachen und Bonn und bietet Firmen und Privatkunden basierend auf dem eigenen Glasfasernetzwerk Dienste und Value-Added-Services an.</p> <p>Nach Einführung einer auf Siebel IP15 basierenden Applikation wird diese im Rahmen von ITIL betrieben. Im 3rd-Level Support sind die Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none">- Analyse von priorisierten Tickets und Beschreibung von Workarounds- Entwicklung von kurzfristigen Hot- und Prodfixes für die Produktion in Siebel Tools und Java- Beratung des Betriebs- und des Requirement Engineerings bei der Aufsetzung von CRs und Maßnahmen- Entwicklung eines auf Java basierenden Tools für die Implementierung von anwendungsübergreifenden Analysen (speziell für die komplizierte Analyse von Aufträgen über CRM und techn. Systemen, Hubs...)
Systemumgebung:	Java8, Siebel15, JIRA, Confluence, Oracle SQL

01.2016 – 07.2016	OpenUI-Einführung: Sanofi-Aventis Deutschland
Rolle/Verantwortung:	Entwickler / Programmierer (speziell JavaScript), Berater OpenUI
Projektbeschreibung:	<p>Die Sanofi-Aventis Deutschland GmbH betreibt ein CRM-System, mit dessen Hilfe der Vertrieb sowie die zahlreichen gesetzlichen Auflagen beim Arzneimittelhandel überwacht werden. Mit der Einführung von OpenUI wird das Ziel verfolgt, die auf ActiveX und damit in die Jahre gekommene Weboberfläche abzulösen und somit den Support für moderne Webbrowser wie Firefox oder Chrome sicherzustellen sowie die Nutzung der mobilen Weboberfläche auf Tablets zu ermöglichen.</p> <p>Im Rahmen des Projekts wurde der Upgrade von Siebel 8.1.1.7 auf Siebel 15 durchgeführt. Dabei wurde ein regressiver Applikationstest durchgeführt, die Funktionalität der Applikation überprüft und Inkompatibilitäten zur bestehenden Oberfläche gelöst. Neben den reinen Inkompatibilitäten wurde darüber hinaus auch ein Customizing der Applikation an das Unternehmens-Design vorgenommen (CSS) sowie Applikationserweiterungen, vor allem im Kalender- sowie Suchbereich, wurden mit Hilfe von JQuery / JavaScript vorgenommen.</p>
Systemumgebung:	Siebel15

08.2015 - heute	OpenUI-Einführung: Media-Saturn Group
Rolle/Verantwortung:	Entwickler / Programmierer, Berater OpenUI
Projektbeschreibung:	<p>Die Media-Saturn IT Services GmbH betreibt als Dienstleister für die Media-Saturn-Unternehmensgruppe die auf Siebel basierende CRM-Applikation für die Abwicklung von Garantiezertifikate und zur Steuerung von Zulieferern. Mit der Einführung von OpenUI wird das Ziel verfolgt, die auf ActiveX und damit in die Jahre gekommene Weboberfläche abzulösen und damit den Support für moderne Webbrowser wie Firefox oder Chrome zu ermöglichen.</p> <p>Im Rahmen des Projekts wurde der Upgrade auf Siebel 14 durchgeführt. Anschließend habe ich im Rahmen eines regressiven Tests die Bestandsfunktionalität in OpenUI getestet und durch Customizing entstandene Inkompatibilität korrigiert. Dies beinhaltete die Erstellung von OpenUI-Scripts sowie das Customizing der Applikation mit Siebel Tools.</p> <p>Nach der Einführung von OpenUI wurde die Applikationsentwicklung im Rahmen von regelmäßigen Releases (Anpassungen an UI, Schnittstellen oder Applikationslogik) durchgeführt.</p>
Systemumgebung:	Siebel14

08.2011 – 12.2015	NetCologne GmbH
Rolle/Verantwortung:	Berater (fachlich), Entwickler / Programmierer, Teamlead
Projektbeschreibung:	<p>Die NetCologne GmbH ist ein regionaler Telekommunikationsdienstleister im Kreis Köln, Aachen und Bonn und bietet Firmen und Privatkunden basierend auf dem eigenen Glasfasernetzwerk Dienste und Value-Added-Services an. Anhand der Darstellung sind Projekte aus der Tätigkeit ersichtlich:</p> <p>Columbus 3: Ablösung der auf Clarify basierenden Applikation durch eine neue auf Siebel CRM und Fusion Middleware entwickelte Ereignisorientierte Architektur. Dies beinhaltet die Implementierung von Auftrags-, Ticket- und Kundenkernprozesses. Während der Design- und Implementierungsphase habe ich basierend auf dem Siebel-Standard die Fachbereiche bezüglich der Umsetzung beraten und in der Entwicklungsphase als Teamlead die Themen Ticket- und Kundenmanagement bearbeitet. Hierzu habe ich Customizing-Maßnahmen mit Siebel-Tools sowie den Möglichkeiten des Siebel-EAI-Frameworks umgesetzt. Zur Kunden- und Partnerkommunikation wurde der BI-Publisher sowie das Mailing-Framework von Siebel genutzt.</p> <p>WBCI: Konzeption und Implementierung des Portierungsprozesses mit Hilfe von WBCI. Die Integration habe ich dabei mit Hilfe der Zwischenlösung infPort vorgenommen. Die Anbindung erfolgt mit Hilfe von Siebel EAI und Webservices, die Portierungsbestätigung habe ich mit dem BI-Publisher entwickelt. Basierend auf den bestehenden Auftragsprozess werden Portierungsinformationen gesammelt und ausgewertet.</p> <p>ESS: Konzeptionsunterstützung und Implementierung des Entstörprozesses der deutschen Telekom und Ablösung der ESEP-Schnittstelle durch mich. Die Implementierung erfolgte mit Siebel EAI, XSLT sowie Webservices.</p>
Systemumgebung:	Siebel 8.1.1.15, Oracle DB, Fusion Middleware

08.2011 - 01.2012	Oracle CRM On Demand Einführung: E&E information consultants
Rolle/Verantwortung:	Workshopdurchführung und Umsetzung der CRM-Einführung, Anpassung von Oracle CRM on Demand
Projektbeschreibung:	<p>Die Firma E&E bietet mit ihrem Hauptprodukt Escriba Unternehmen eine umfassende Lösung zur Dokumentenerzeugung an.</p> <p>Während des Projekts habe ich Oracle CRM on Demand innerhalb von 3,5 Wochen von Grund auf neu im Unternehmen eingeführt. Hierzu wurden mit den Schlüsselpersonen in Workshops die fachlichen Prozesse mit dem Standard abgeglichen und Anpassungsbedarfe identifiziert. Diese wurden anschließend mit JavaScript und den integrierten Customizingwerkzeugen implementiert und iterativ damit die Applikation an die Wünsche angepasst.</p> <p>Darüber hinaus wurde im Rahmen einer Datenmigration die Übernahme von Bestandsdaten aus Outlook sowie Excel-Listen durchgeführt.</p>
Systemumgebung:	Oracle CRM on Demand 23

02.2011 – 04.2011	Telegate
Rolle/Verantwortung:	Berater (fachlich), Entwickler / Programmierer
Projektbeschreibung:	<p>Die Firma Telegate bietet Unternehmen und Privatkunden Kommunikationsdienstleistungen aus einer Hand. Für die Unterstützung des CallCenters sowie des Vertriebs wird Siebel CRM eingesetzt. Mit dem Wartungsrelease 2.4 verfolgt telegate das Ziel der Bereitstellung von betriebsbedingt dringenden Change Requests.</p> <p>Hier steht vor allem die Umstellung des Siebel Order Prozesses im Vordergrund. Neben der Anpassung von diesen in Siebel habe ich die bestehende Schnittstelle zu EVA mit dem Siebel-EAI-Framework erweitert. Drei weitere Schnittstellen mussten eingeführt werden. Die Siebel-SAP-Firmen-Schnittstelle wurde von mir ebenfalls um zusätzliche Felder erweitert. Zusätzlich zum Neuanlageprozess sollen auch zukünftig weitere Geschäftsfälle dem neuen Prozess folgen.</p> <p>Im Rahmen des Wartungsreleases 2.4 wurde von mir das technische Design und die Implementierung eines Welcome Packages designed und entwickelt. Grundlage war die Integration der Umsysteme SAP sowie eines speziellen DMS mittels Webservice. Zum Versand wurden die Möglichkeiten des Siebel Communication Servers sowie des Siebel-Bounce-Handler-Daemon genutzt.</p>
Systemumgebung:	Siebel 8.0, Oracle 10 DB

07.2009 - 09.2010	Siebel RollOut: Siemens Healthcare
Rolle/Verantwortung:	Berater (fachlich), Integrator, Rollout-Manager
Projektbeschreibung:	<p>Eine neue Siebel Sales Applikation für den weltweiten Einsatz wurde weltweit ausgerollt. Hierfür wurde gemeinsam mit einem vorher bestimmten Business Administrator die Fachanforderungen abgestimmt und zu migrierende Daten (beispielsweise aus einem Altsystem) definiert.</p> <p>Hierzu habe ich eine Abstimmung der zu übernehmenden Daten aus Altverfahren in die neu entwickelten Sales-Applikation (Account, Contact, Opportunity, Quote) durchgeführt. Die Aufbereitung der Daten und Bereinigung wurde von mir mit Hilfe von EIM oder Java DataBean in das Neusystem von mir übernommen.</p>
Systemumgebung:	IBM DB2, Enterprise Integration Manager (EIM), Siebel EAI, Siebel 7.8 Sales, Order und Konfigurationsmanagement, Windows Server 2003

06.2010 - 02.2011	Siebel Customer Helpdesk Siemens Healthcare
Rolle/Verantwortung:	Support, Betrieb/Wartung, Konzeptionist (fachlich)
Projektbeschreibung:	<p>Für eine weltweit ausgerollte Siebel 7.8 Applikation mit etwa 8.200 Anwendern wurde ein 24h/7 Tage - Support aufgebaut. Der Support gliederte sich in einem Business Administrator Support (einen Fachverantwortlichen Mitarbeiter des Auftraggebers für ein Land), einen 1st Level Support der in Russland bereitgestellt wurde und einem 2nd- sowie 3-Level Support der in Deutschland bereitgestellt wurde.</p> <p>Für die bereits existierende Applikation wurde der Help-Desk inklusive Personalbesetzung aufgebaut, die Applikation Remedy wurde für den Helpdesk entsprechend eingerichtet. Abarbeitung von etwa 600 Tickets pro Monat. Nach Abstimmung der Anforderung und Aufgaben wurde das Remedy-Tool initial aufgesetzt und getestet. Im Rahmen der Transformationsphase wurde von mir der 1st Level-Support, der bisher noch keine Erfahrung mit Siebel hatte, auf dem Tool geschult und nach der Learning-By-Doing Methode ein Pilot-Land getestet.</p> <p>Nach Produktivsetzung wurde die Beratung des 2nd- sowie 3rd Level Supports zu Beginn von mir sichergestellt sowie das Ticketcontrolling durchgeführt.</p>
Systemumgebung:	Siebel 7.8, Remedy
02.2010 - 01.2011	Siebel Migration OS Plus: Landesbank Berlin
Rolle/Verantwortung:	Berater (technisch), Entwickler / Programmierer, Integrator, Konzeptionist (fachlich), Konzeptionist (Technisches Konzept, IT Konzept)
Projektbeschreibung:	<p>Im Rahmen der Migration des Sparkassenverbundes auf ein neues Kernbanksystem (OS-Plus) wurde die von einer großen Landesbank eingesetzte Siebel-Applikation an den neuen Datenhost angepasst. Weiterhin wurde die Applikation einem Prozess-Redesign unterzogen, um historisch gewachsene, aber nicht mehr relevante Entwicklungen zurückzubauen.</p> <p>Im Rahmen der Umstellung auf ein neues Kernbanksystem wurden von mir Änderungen in Datenstrukturen und Schnittstellen analysiert und die Auswirkungen in Siebel beschrieben. Auf dieser Grundlage habe ich ein Konzept erstellt, in dem die notwendigen Anpassungen an Schnittstellen und Software beschrieben und bewertet wurden.</p> <p>Im Rahmen der Implementierung wurden die neuen Schnittstellen anschließend mit Hilfe des Enterprise Integration Manager durch mich umgesetzt und in Datenüberleitungen getestet.</p>
Systemumgebung:	Siebel 7.5, Oracle 9, Windows Server 2000, Subversion, Mercury-Tool