



Erich Florow

blackned 

**Customer Enablement
Engineer (m/w/d)**

Erich Florow
Kerschensteinerstrasse 2
82110 Germering
mail: erich.florow@gmail.com
Telefon: +49 1522 456 9986
Geburtsdatum: 24.09.1969

Fähigkeiten

Zuverlässiger und erfahrener IT-Applikations- und System Manager mit über 20 Jahren Berufserfahrung in IT Operations, Systemintegration und Service Management. Hohe Kompetenz in der Betreuung geschäftskritischer IT-Infrastrukturen, Migrationen und Release-/Changemanagement. Kommunikationsstark, organisationsstark und engagiert, mit ausgeprägtem Teamgeist und der Fähigkeit, komplexe Aufgaben eigenverantwortlich zu meistern.

Berufserfahrung

WWK

Versicherungen

System- & Application Manager | 08/2020 – heute

- Serviceverantwortung und Wartung zentraler Bestandssysteme, inkl. Incident-, Problem-, Change- und Releasemanagement
- Steuerung der Jira/Confluence-Plattform für IT-Projekte, Prozesskompetenz und work-flow design, Jira-API
- Verantwortlichkeit Release- und Changemanagement-Prozesse WWK
- Etablierung und Umsetzung von Dashboards (ELK/Kibana/Splunk) und Alertings für Applikations- und Batch-Monitoring
- Migration von VM-Deployments auf Kubernetes, Umsetzung von Security-Maßnahmen (NeuVector, Schwachstellenscans)
- Enge Zusammenarbeit mit 3rd-Party-Entwicklern
- Prozesskompetenz: Kontinuierliche Harmonisierung von Change-/Releaseprozessen, Monitoring, Reporting und Schulung
- Automatisierungsanforderungen und Umsetzungen in Atomic
- Serviceverantwortung für das Bestandssystem der WWK und drei weiterer Applikationen
- Service- und Betriebsdokumentationen

Erfolge:

- Projektarbeit Aufbau und der Implementierung eines zentralen Log-Hosts für 200+ Kubernetes-Deployments in Splunk
- Nachhaltige Reduktion des Incident-Ticketaufkommens
- Schnelle Übernahme von Release-Abläufen und strukturierte Einarbeitung in Finanz-IT
- Einführung und Bearbeitung Prozessverbesserungen

Gefasoft GmbH

IT Service Manager | 10/2016 – 07/2020

- Sicherstellung und Optimierung globaler Kunden-IT-Services namhafter dtuscher Hersteller (Automotive, Produktion)
- Umsetzung von Change- und Serviceprojekten nach ITIL-Standards, 2nd & 3rd Level Support
- SLA-Management, Reporting und Stakeholder-Kommunikation für Großkunden (BMW, AUDI, VW, MAN)
- Betrieb interner ITSM-Applikationen (Jira, BMC Remedy, Kayako, ServiceNow)
- Kontinuierliche Service-Reviews, Mitarbeiter Schulungen, Wissensmanagement

Erfolge:

- Eigenständiges Management von 24/7-Notfalldiensten über internationale Zeitzonen
- Etablierung nachhaltiger Prozesse zur KPI- und SLA-Verbesserung
- Förderung der Zusammenarbeit in cross-funktionalen Teams (Scrum Master)

Accor Hotels, Central Europe

Teamlead Hotel Systems / IT Applications | 01/1999 – 10/2016

- Leitung eines 5-köpfigen Teams bei IT-Betrieb, Systemintegration und Nutzerbetreuung
- Betreuung von Hotel-IT-Landschaften in Deutschland, Österreich, Osteuropa und Skandinavien
- Implementierung, Wartung und Support zentraler Applikationen (CRM, Abrechnung, GDPDU, Buchhaltung)
- System- und Qualitätsdokumentation nach ISO-Standards
- Projektleitung für Rollouts, Migrationen und Onboarding/Transition neuer Hotelstandorte
- Schnittstellenmanagement zu internationalen Partnern (T-Systems, Oracle, Amadeus, etc.)

Erfolge:

- Einführung und Standardisierung konzernweiter IT-Prozesse
- Verantwortlich für Re-Integration und IT-Standardisierung von Franchisenehmern
- Aufbau und Organisation landesweiter Schulungsprogramme

AUSBILDUNG & STUDIUM

- Hotelkaufmann (IHK) | Hotel Prinzregent München | Abschluss 1998
- Studium Pädagogik, Psychologie (LMU München) | ohne Abschluss
- Studium Lehramt (Deutsch, Sozialkunde, LMU München) | ohne Abschluss

toolkit

OS: Linux, Unix, Windows

- Container & Orchestration: Docker, Kubernetes
- Continuous Integration / Continuous Deployment (CI/CD): Jenkins, GitLab CI
- Versionskontrolle & Collaboration: Git, Bitbucket, Jira, Confluence
- IDE: eclipse
- Monitoring & Logging: ELK Stack (Elasticsearch, Logstash, Kibana), Splunk, Kibana
- Programmiersprachen & Scripting: Bash, SQL, PL/SQL, Java-basierte Anwendungen
- IT-Service-Management / Prozess: ITIL, ITSM-Tools (BMC Remedy, ServiceNow, Kayako, Automic UC4, Dimensions)

softs

Teamspieler, Projektmanagement, Kommunikationsstärke, eigenverantwortliches Arbeiten, Problemlösungs- und Analysefähigkeiten, hohe Serviceorientierung, Humor

Sprachen

Deutsch (Muttersprache)

Englisch (fließend)

Spanisch (Grundkenntnisse)

Französisch (Grundkenntniss

Privat

meine Familie, Kunst, Literatur, Gesellschaft, Philosophie, Psychologie, Schwimmen, Meditation, jeder Sport