**Name:**

**Lukas Pfanner**

**Rolle:**

Salesforce Architect / Consultant

**Sprachen:**

Deutsch: Muttersprache, Englisch: Verhandlungssicher

**Zur Person:**

Lukas Pfanner ist ein erfahrener Salesforce Architekt und Berater mit umfassender Expertise in der Entwicklung und Implementierung von CRM-Systemen. Er hat erfolgreich Projekte für verschiedene Unternehmen durchgeführt und verfügt über fundierte Kenntnisse in der Anwendung von Salesforce-Technologien

**Branchenerfahrung:**

Lukas hat in verschiedenen Branchen gearbeitet, darunter Telekommunikation und IT-Beratung

**Methoden:**

Lukas verwendet bewährte Methoden zur Implementierung und Optimierung von Salesforce-Lösungen, einschließlich der Anpassung von CRM-Systemen an die spezifischen Bedürfnisse der Kunden

**Technologien:**

Salesforce, SAP CRM

**Zertifizierungen:**

* Application Architect
* Data Architect
* Sharing and Visibility Architect
* Platform App Builder
* Service Cloud Consultant
* Platform Developer I
* Administrator

**Studienabschluss:**

* Bachelor of Science Wirtschaftsinformatik, HfT Leipzig

**Projekthistorie:**

* Freelance Salesforce Architect / Consultant (Seit 07/2022) - Selbstständig
* Senior Salesforce Consultant (07/2021 – 06/2022) - Nextview Germany GmbH
* Senior Salesforce Consultant (05/2019 – 06/2021) - entero AG
* Salesforce Developer & Consultant (04/2018 – 04/2019) - Deutsche Telekom IT GmbH
* SAP CRM Developer & Consultant (10/2014 – 08/2018) - Deutsche Telekom IT GmbH

Projektliste

**Seit 01/2025 Einführung Sales Cloud**

**Rolle** Salesforce Solution Architect / Business Analyst / Project Manager

**Industrie** Retail / Consumer Goods

Projektsprache Englisch

Highlights Greenfield Sales Cloud Projekt in etablierter Systemlandschaft

* Vereinheitlichung diverser legacy CRM Systeme in neuer Salesforce Sales Cloud
* Anforderungsaufnahme und Überführung in Epics inklusive User Stories
* MVP Go Live mit produktivem Scope, gleichzeitige Planung mehrstufiger Rollouts zur Ablöse legacy Systeme
* Koordination Projektteam und Verwaltung agiler Prozesse
* Design Integration zwischen Salesforce und legacy CRMs
* Test und Abnahme gemeinsam mit Fachseite
* Erstellung Trainingsmaterial und Durchführung Schulungen

**Seit 07/2022 Aufbau Field Service und Org Health Themen**

Rolle Salesforce Technical & Solution Architect

Industrie Energy

Highlights Implementierung Field Service Pilot

* Aufbau und Betreuung Pilot Field Service für Innen- und Außendienst
* Umsetzung Pilot Field Service für diverse Organisationseinheiten
* Enablement und Anleitung interner SF Betriebsorganisation
* Konzeption und Aufbau Deployment Prozess
* Beratung und Design Integration von und zu Drittsystemen
* Analyse Org Health und Ableiten von Aufgaben
* Adaptation Field Service und Service Cloud Architektur & Implementierung für weitere Drittkunden

**07/2022 – 12/2024 Einführung Salesforce Financial Services Cloud**

Rolle Salesforce Technical & Solution Architect

Industrie Financial Services

Highlights Unterstützung interne IT und Architektur bei SF Einführung

* Salesforce Financial Services Cloud mit 25000 Usern
* Architekturberatung und Review der Umsetzung von Dienstleistern
* Abnahme fachliche und technische Konzepte des Produktmanagements
* Aufbau interner Betriebs- und Entwicklungsorganisation
* Konzeption und Aufbau CI / CD Pipeline
* Beratung und Unterstützung inhouse MuleSoft Team
* Design der Integrationsprozesse
* Managementberatung zur Salesforce Strategie
* Design Micro Frontend und Services Strategie
* Begleitung mehrstufiger Go Lives

**01/2022 – 06/2022 Ablösung Angebotsprozess aus Navision CRM durch Salesforce CPQ**

Rolle Salesforce Solution Architect / Project Manager

Industrie Professional Services

Highlights Neukonzeption bestehender Angebotsprozess nach Design Thinking Ansatz

* Aufbau, Planung und Durchführung des Vorprojekts
* Einbindung Enduser und Kunde in Design der Lösung
* Konzeption und Schätzung der Lösung auf Basis Salesforce CPQ
* Design Stammdatenintegration zwischen Salesforce, SAP CPI und ByD

**10/2021 – 06/2022 Field Service & Service Cloud Template**

Rolle Salesforce Solution Architect

Industrie Manufacturing

Highlights Konsolidierung Field Service Implementierung, Service Cloud Roll Out

* Neukonzeption Field Service Prozess als Template für acht Business Units
* Planung / Umsetzung der sukzessiven Roll Outs in diese Business Units
* Weiterentwicklung des Templates
* Konzeption Service Cloud Prozess in neuer Business Unit als Template
* Technischer Ansprechpartner für Entwicklungsteam

**09/2021 – 06/2022 Org Health Multi Cloud & IT Governance**

Rolle Salesforce Solution Architect / Scrum Master

Industrie Professional Services

Highlights Refactoring bestehender Implementierungen in zwölf Jahre alter Org

* Analyse und Lösungsfindung für diverse Org Health Issues
* Refactoring bestehender Implementierungen und Automatisierungen
* Konzeption Integrationen zwischen Salesforce und SAP CPI
* Betreuung des Entwicklungsteams als Scrum Master
* Konzeption und Aufbau IT Governance Model

**08/2021 – 06/2022 Aufbau Sales & Service Cloud**

Rolle Salesforce Solution Architect

Industrie Professional Services

Highlights Near Greenfield Aufbau Sales & Service Cloud

* Konzeption und Implementierung Integration zu Drittsystemen
* Umsetzung konfigurierbarer Integration mittels GraphQL nach Salesforce
* Solution Design für Prozesse und Implementierungen
* Support für Administratoren und Berater des Kunden
* Technischer Ansprechpartner für Entwicklungsteam

**08/2021 – 02/2022 Einführung B2B Commerce Cloud**

Rolle Salesforce Solution Architect

Industrie Consumer Goods

Highlights Einführung eines Webshops mittels B2B Commerce Cloud

* Einstieg in bestehendes Projekt
* Konzeption und Implementierung Prozesse für Webshop
* Konzeption und Implementierung Automatisierungen und Integrationen
* Technischer und fachlicher Ansprechpartner für Kundenadministratoren
* Bugfixing, Durchführung UATs und Go Live Support

**03/2021 – 06/2021 Einführung Sales & Service Cloud**

Rolle Salesforce Solution Architect / operational Project Manager

Industrie Automotive

Highlights Greenfield Einführung Sales & Service Cloud

* Design der Entwicklungs- und Kooperationsprozesse
* Aufbau des Projektmanagements
* Requirements Engineering gemeinsam mit dem Kunden
* Technischer Ansprechpartner für Entwicklungsteam
* Durchführung Scoping Workshops

**01/2021 – 06/2021 Aufbau Customer Community & Field Service**

Rolle Salesforce Solution Architect / Project Manager

Industrie Naval Manufacturing

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Einführung Customer Community & Field Service

* Projektmanager und Vermittler zwischen internen und externen Kräften
* Einbinden in bestehende Sales, Service Cloud und IT-Landschaft
* Gesamtkonzeption als Solution Architekt
* Requirements Engineering gemeinsam mit dem Kunden
* Technischer Ansprechpartner für Entwicklungsteam
* Durchführen von Demos vor internationalem Publikum

**04/2020 – 06/2021 Weiterer Ausbau eines Salesforce MVP**

Rolle Salesforce Application Architect

Industrie Health Care

Projektsprache Englisch

Highlights Übernahme Sales Cloud Implementierung eines dritten Dienstleisters

* Technische Konsolidierung der bisherigen Umsetzung
* Ausbau des MVP für weitere, weltweite Rollouts
* Migration aus diversen Vorsystemen
* Aufbau einer Territory Management Lösung auf Geopointe
* Betreuung ALM Prozess mit Git-Anbindung

**01/2020 – 06/2021 Presales Management**

Rolle Salesforce Presales Consultant / Manager

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Presales Management mit Neu- und Bestandskunden

* Aufbau, Durchführung und Nachbereitung diverser Workshops: o Discovery
* Scoping
* Demo
* Angebotsausarbeitung und -review
* Einbinden mehrerer Mitarbeiter in Demolandschaft
* Verantwortung für Demolandschaft

**09/2019 – 06/2021 Kontinuierlicher Ausbau Sales & Service Cloud**

Rolle Salesforce Consultant / Developer / Application Architect

Industrie Naval Manufacturing

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Ausbau und Erweiterung in Abstimmung mit Product Ownern

* Technischer Ansprechpartner für (Kunden-)Entwicklungsteam
* Einführung Sales Prozess für Service
* Aufbau ERP und weitere Integrationen für Salesforce
* Prozess zur automatisierten Signaturlöschung für Email-to-Case
* Technische Stabilisierung der bestehenden Entwicklung
* Betreuung Integrations- und Automatisierungsframework

**02/2020 – 10/2020 Ersetzung bestehender Sales & Service Cloud**

Rolle Salesforce Consultant / Developer

Industrie Media & Entertainment

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Ersetzen der bestehenden Sales & Service Cloud durch Neue

* Konsolidierung der bestehenden Entwicklung und Prozesse
* Redesign dieser in komplett neuer Sales & Service Cloud
* Integration der neuen Cloud in Multi-Company Customer Portal
* Migration mehrerer Millionen Records in die neue Lösung
* Betreuung Integrations- und Automatisierungsframework

**06/2019 – 04/2020 Erweiterung Integrations- und Automatisierungsframework**

Rolle Salesforce Developer

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Ausbau eines unternehmenseigenen Managed Package

* Bugfixing in hochkomplexer Apex Implementierung
* Erweiterung um neue Funktionen für Integration und Automatisierung
* Codeless REST Endpoints & Batch Automation
* Packaging und Installation neuer Versionen in Kunden-Orgs
* Abstimmung mit Kunden über Installations- und Testprozesse

**05/2019 – 02/2021 Kontinuierlicher Ausbau Sales Cloud**

Rolle Salesforce Consultant / Developer

Industrie Chemicals

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Ausbau und Erweiterung in Abstimmung mit Product Owner

* Planung und Durchführung Lightning Migration
* Aufbau Service Prozess für externe Call Center Mitarbeiter
* Einführung NPS Prozess anhand von ERP Bewegungsdaten
* Planung und Durchführung weltweiter Rollouts
* Betreuung Automatisierungsframework
* 2nd Level Support

**07/2018 – 04/2019 Ablösung SAP CRM durch Salesforce CRM**

Rolle Salesforce Consultant / Developer

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Ersetzen des bisherigen CRM, auf SAP Basis, durch Salesforce CRM

* Agiles Projektvorgehen nach Scrum, Teil des Entwicklungsteams
* Vereinfachung bestehender Sales Prozesse und Abbildung im neuen CRM
* Einbindung Salesforce in eine hochkomplexe Systemlandschaft
* Umsetzung Eigenentwicklungen in Visualforce, Lightning & Apex
* Entwicklung Unit Tests und Erstellung von Testfällen
* Vorbereitung und Durchführung von Kundenpräsentationen

**04/2018 – 08/2018 Lead Erfassung in Salesforce per Webformular**

Rolle Salesforce Consultant / Developer

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Lead Erfassung durch öffentlich zugängliches Webformular

* Agiles Projektvorgehen nach Scrum, Teil des Entwicklungsteams
* Abbildung eines Bewerbungsformulars mittels Visualforce
* Eingaben werden direkt als Leads in Salesforce aufgenommen
* Komplette Eigenentwicklung des Formulars mittels Visualforce & Apex
* Abbildung vorgegebener weiterer Prozesse in Salesforce
* Mapping und Migration von bereits vorhandenen Daten

**11/2017 – 08/2018 Ablösung Online Self Service durch SAP CRM**

Rolle SAP CRM Consultant / Developer; stellv. AP Verantwortlicher

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Ablösung Online Recherche und Self Service Plattform durch SAP CRM

* Anforderungsaufnahme, Aufwandsschätzung & Abstimmung mit Fachseite
* Entwicklung Self Service Formular in SAP CRM / ABAP
* Entwicklung relationaler Suche zwischen Geschäftspartnern
* Design und Entwicklung UI Self Service
* Durchführung von Tests und Produktivsetzung

**10/2016 – 07/2018 Neue Benutzeroberfläche SAP CRM**

Rolle SAP CRM Consultant / Developer

Highlights Anpassung SAP CRM Web UI an neues Corporate Design

* Modernisierung des Look & Feel
* Anforderungsaufnahme, Aufwandsschätzung & Abstimmung
* Anpassungen der Oberfläche mittels CSS und Eigenentwicklungen
* Testen der Auswirkung auf bestehende Entwicklungen
* Gleichzeitig Einführung neues SAP Enhancement Pack

**02/2015 – 04/2019 SAP CRM Testautomatisierung**

Rolle SAP CRM Consultant / Developer; Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Projektsprache Deutsch & Englisch

Highlights Automatisierung Sales Prozesse für Abnahme- und Regressionstests

* Automatisierung mittels HP UFT & Visual Basic Script
* Fortlaufende Anpassung bestehender Testfälle an neue Releases
* Eigenständige Verantwortung für erstellte Testfälle und Testframework
* Technischer und fachlicher Ansprechpartner

**02/2015 – 10/2016 SAP CRM WebUI Accessibility**

Rolle SAP CRM Consultant / Developer

Highlights WebUI wurde auf Barrierefreiheit geprüft durch einen Dienstleister

* Prüfung erfolgte nach W3C Vorgaben
* Abstimmung über nicht erfüllte Punkte
* Anpassung SAP CRM Web UI mittels Customizing & ABAP
* Fachliche und technische Begleitung erneuter Prüfungen