

Qualifikationsprofil Michaela Ott, PMP



Name Michaela Ott

Jahrgang 1968

Ausbildung **Diplom-Betriebswirtin**

Zertifizierungen

- Studienschwerpunkte: Telekommunikationstechnik und Marketing

Project Management Professional (PMP®)

- Projektmanager/Projektleiter nach internationalem Projektmanagementstandard PMBOK nach PMI® (Project Management Institute, Pennsylvania, USA)

ITIL® (2011) Foundation

- IT-Service-Management Best Practices: IT-Servicestrategie, -entwicklung, -inbetriebnahme, -betrieb und kontinuierliche Serviceverbesserung

Zusatzqualifikationen

NLP-Ausbildung (NLP Practitioner)

- Coaching und Supervising, Mitarbeiterführung und –entwicklung
- Kommunikations- und Motivationsstrategien, Lösung von Konfliktsituationen im Team

Branchenschwerpunkte

Versicherung, Telekommunikation/IT-Services

Fachliche Schwerpunkte

Projektmanagement / PMO / Projektleitung

- Klassisches PMO mit den dazugehörigen projektflankierenden Planungs-, Controllings- und Managementaufgaben:
 - Aufbereitung von Kennzahlen
 - Vor- und Nachbereitung und Durchführung von Projektmeetings
 - Budgetplanung, Rechnungsprüfung, Ressourcen-/Budgetcontrolling
 - Berechtigungsmanagement
 - Projektdokumentation (Statusberichte, Projektpräsentationen)
 - Risikomanagement, Problemmanagement und Troubleshooting
- Projektleitung und Teilprojektleitung, Unterstützung der Projektleitung, Projektcontrolling, Koordination verschiedener Teilprojekte
- Qualitätsmanagement in Projekten, Standardisierung von Projektprozessen, Organisation und Durchführung von Meetings und Reviews, Moderation von Lessons-Learned Projektworkshops
- Weitreichende Erfahrungen im Bereich Migrationen und Rolloutbegleitung unternehmenseigener Software
- Erstellung von Lasten- und Pflichtenheften, Projektdokumentation und –Archivierung, Reporting an Führungsebene und Kunden
- Stakeholdermanagement und Schnittstellenkommunikation

Training / Coaching / Beratung

- Präsentationsprofi: Erstellung firmenspezifischer Schulungsdokumentationen, Trainingsmaterialien Firmenwikis und Projektinformationsplattformen (Powerpoint, XML, SAP Successfactors JAM), Arbeiten mit Dokumentationsvorlagen
- Training und Coaching im Migrations- und Changemanagement in Großkonzernen, Erstellung von Fach- und Trainingskonzepten, Prozessanalyse und Prozessaudit, Schulung von CRM-Systemen (Siebel und Eigenentwicklungen, sowie diverse Tools), Coaching von Projektmanagern und Projektteams

Qualifikationsprofil Michaela Ott, PMP

Persönliche Stärken

- Durchsetzungsstärke auch in „schwierigen“ Projektumfeldern
- Kommunikations- und Präsentationsprofi
- Hohe Soziale Kompetenz
- Extrem schnelle Auffassungsgabe und schnelle Einarbeitung in firmeninterne Prozesse und Vorgaben
- Selbständige Arbeitsweise
- Teamorientierte Herangehensweise
- Qualitätsbewusstsein

Sprachkenntnisse

- Deutsch: Muttersprache
- Englisch: gut
- Spanisch: Grundkenntnisse

Branchen

- **Finance / Versicherung**
- **Telekommunikation / IT**
- Automotive
- Verkehr und Logistik
- Luftfahrt
- Industrie
- Pharma

Technische Kompetenz

Betriebssysteme

- Windows Server 2008 R2, 2008, 2003, 2000, NT 4.0
- Windows 7,8, Vista, XP, 2000, 98, 95, 3.x
- Linux
- Mac OS / OS X

Datenbankmanagement

- Access, Oracle

Backoffice-(Server) Produkte

- Microsoft Exchange Server 2007, 2003, 2000, 5.5
- Microsoft Sharepoint Portal Server

Applikationen

- Microsoft Office 2013, 2010, 2007, 2003, XP, 2000, 97 (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Access, OneNote)
- Microsoft Project
- Siebel CRM / Oracle
- Microsoft Visio
- HP Quality Center
- SharePoint
- Thunderbird, Lotus Notes
- Internet Explorer / Firefox / Opera / Safari
- MindManager
- OpenOffice.org
- VM-Ware, Citrix
- ELearning-Tools
- HTML-Erstellungs-Tools
- SAP / Successfactors JAM

Projekthistorie

07/2009 bis 02/2015

Projektmanagement, Training und Beratung in verschiedenen Projekten und Teilprojekten, Allianz Deutschland AG, Unterföhring

Branche

Versicherung

Rollen

Projektmanager, PMO, Projektleiter, Teilprojektleiter, Consultant, Trainer, Business-Analyst

Projekte im Allianz-Konzern

- **Projekt:** unternehmensweites Migrationsprojekt für die von der Allianz selbst entwickelte CRM Software „Allianz Business System“ – Ablösung der bisherigen Spartensysteme
Rolle: PMO
Tätigkeit: Koordination verschiedener Teilprojekte, Reporting, Organisation und Moderation regelmäßiger Kundenworkshops, Prozessanalyse und Absprache mit den Fachabteilungen (Schnittstellenkoordination, Pflichten- und Lastenhefterstellung Prozessabgleich, Reviews, Projektcontrolling), Incidenterfassung und –Maßnahmenplanung, Ticketeinstellung und –Bearbeitung über die eigenentwickelte Datenbank sowie das HP-Qualitycenter, Gemeinsame Workshops mit Fachstab In/Exkasso, Fachstab Schaden, Koordination mit den Verantwortlichen Rechtsschutz-Schaden, Absprachen und Prozesscheckups zum Rollout ABS für Rechtsschutz Schaden, Konzeption und Durchführung von Poweruser/Multiplikatoren-Ausbildungen
- **Projekt:** Migration des Allianz Business Systems für die Sparte Krankenversicherung,
Rolle: Projektmanager, Business-Analyst
Tätigkeit: Prozessaudit der In-/Exkasso-Prozesse beim Policinglauf des neuen Produkttest „KHT – Krankenhausgeld“ – grundlegender Prozessaudit und Risikoanalyse hinsichtlich Briefversand, Policing, Provisionierung und begleitende In/Exkassoprozesse. Überarbeitung und Anpassung der vorhandenen Workshopunterlagen auf die Sparte Krankenversicherung, Absprachen mit der Stabsstelle und der Betriebsorganisation zur Vorbereitung und Durchführung des Workshops In/Exkasso und des Workshops Policing/Provisionierung. Erstellung von Dokumentationsunterlagen für die Versicherungsparte Kranken, Schnittstellenkommunikation mit der IT zur Legitimierung der Mitarbeiter für die neuen Prozesse, Assistenz der Projektleitung, Erstellung des Fachkonzeptes für die In/Exkassoanbindung an die Krankenschnittstelle
- **Projekt:** Rollout Allianz Business System für Allsecur (Tochterunternehmung der Allianz, Direktversicherung)
Rolle: Projektmanager und Business-Analyst
Tätigkeit: Prozessabsprachen mit den Projektleitern und Prozessverantwortlichen, Entwicklung der Deltaschulungen zum bisher verwendeten Programm ABSi, Konzeptionierung und Vorbereitung der rolloutbegleitenden Maßnahmen in der Mitarbeiterausbildung, Entwicklung von Dokumentations- und Schulungsunterlagen, Unterstützung des Projektoffice, Lastenhefterstellung für die Projektleitung der Allianz Innendienstakademie, Prozessaudit der Anbindung an die die eCommerce-Kundenschnittstelle der Allsecur, Prozessaudit Schnittstelle zum Online-Portal der Allsecur, Fachliche

Dokumentation der Prozesse und Schnittstellendefinitionen zu den Altsystemen (speziell Rücklaufbearbeitung ZDVS), Incident-Management, Ticketaufnahme und Weiterleitung an die Fachabteilungen, Trainereinweisung

- **Projekt: Aufbau eines Kundenservicecenters für Allianz Beratungs- und Vertriebs-AG für die Agenturen und Vermittler der Allianz (KVM Service Plus GmbH in Halle an der Saale) / Entwicklung eines Ausbildungssystems für die Erstqualifizierung der Abteilung Inbound**
Rolle: Projektleitung
Tätigkeit: im Auftrag der Allianz Innendienstakademie: Aufbau eines Kundenberatungszentrums in Halle an der Saale, verantwortlich für die Erstqualifizierung Inbound, Prozessabsprachen mit dem Qualitätsmanagement zur Optimierung der Beratungsqualität der Sachbearbeiter als Dienstleister für die Agenturen, Ressourcenplanung und –Kontrolle, Erstellung der Fach- und IT-Konzepte, Koordination der technischen Erfordernisse und enge Zusammenarbeit mit den erforderlichen IT-Fachabteilungen, Legitimationsprüfungen für die neuen Mitarbeiter und Absprache mit den technischen Schnittstellen, Steuerung des Issue-Logs (Problemerkennungstool), Maßnahmenplanung und Überwachung zur Störungsbeseitigung, fachliche Ausbildung der neuen Vertriebsmitarbeiter und Schulung Inbound, Entwicklung von speziell für dieses Projekt angepasste Schulungs- und Seminarunterlagen sowie Durchführungen und der Trainerausbildung, Durchführung von Projektreviews und Lessons-Learned-Workshops, Reporting an Führungsebenen und Kunde, enge Zusammenarbeit mit dem Qualitätsmanagement des Kundenunternehmens
- **Projekt: Rollout der Außendienstsoftware „ABS – Offline Client“ (eine Offline-Version des Allianz Business-Systems zur Verwendung im Außendienst)**
Rolle: Projektmanager
Tätigkeit: Absprache und Rolloutmanagement der Außendienstsoftware „ABS – Offline Client“ (eine Offline-Version des Allianz Business-Systems zur Verwendung im Außendienst) enge Zusammenarbeit mit den fachlich und technischen Verantwortlichen, Schulung der Außendienstmitarbeiter in Releaseinstallationen, Handhabung und Wartung der CRM-Software, in Vorbereitung dazu Schnittstellenanalyse, Fehlerreport an die Technik, Ticketbearbeitung mit HP-Qualitycenter
- **Projekt: „AMIS“ – für die Allianz Außendienstakademie - (AMIS: Allianz-Software für die vertriebliche Unterstützung des Außendienstes und der Agenturen)**
Rollout des Releasewechsels zur Umsetzung der neuen Prozesse von „EWE“ – Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zum Thema Kundendatenschutz/Einholung der Einwilligung zur werblichen Nutzung von Kundendaten seitens der Vertriebsmitarbeiter im Programm AMIS und die Anbindung dieser Daten an das Allianz Business-System“
Rolle: Teilprojektleitung und Business-Analyst
Tätigkeit: Prozessabsprachen mit den Schnittstellenverantwortlichen, Tests der Prozesse und Technik in der Agentur, Prozessevaluation im System ABS, Verantwortlich für das Erstellen einer Schulungsunterlage zum Selbststudium für die Außendienstmitarbeiter, Absprache mit den Fachverantwortlichen des Online-Hilfe-Systems für die Agentursoftware AMIS, Mitarbeit und Design der Hilfetexte für die Online-Hilfe des Programms AMIS.

- **Projekt: Migration des Allianz Business Systems Stufe 2**
Rolle: Trainer und Berater
Tätigkeit: Vorbereitung und Durchführung von Trainings im Umfeld der unternehmensweiten Migration der neuen CRM-Software „Allianz Business System“ in den Versicherungssparten Firmen Haft Betrieb, Privatschutz Betrieb, Kraft Schaden, Sach Schaden, Kranken, Prozessanalyse bestehender Prozesse in den Spartensystemen

- **Projekt: Folge-Releasewechsel ABS in den Versicherungsparten Sach Haft Betrieb, Kraft Betrieb, Sach Haft Schaden, Kraft Schaden, Kranken-Betrieb**
Rolle: Projektmanager und Business-Analyst
Tätigkeit: Konzeptionelle Unterstützung der Versicherungsparten während der Rollout-Prozesse hinsichtlich fachlicher und technischer Prozessprüfungen auf der Testumgebung, Durchführung der Migrationsschulungen der Multiplikatoren und Poweruser des Unternehmens, Absprachen und Prozessaudits mit den jeweiligen Fachstäben der verschiedenen Versicherungssparten

- **Projekt: Anbindung des Allianz Dienstleisters Allianz Global Assistance International S.A. an die Schadenbearbeitung der Allianz-Kundenberatung**
Rolle: Teilprojektleitung
Tätigkeit: Bedarfsermittlung der technischen Voraussetzungen und des Qualifizierungsbedarfes, Erstellung von Pflichten- und Lastenheft, Verantwortlich für Vorbereitung, Angebotserstellung und Durchführung von Workshops zur Prozessanalyse und Qualifizierung für die Anbindung der AGA an die Allianz Deutschland AG

- **Projekt: ASP plus – Allianz Service Programm plus – Verbesserung der Kundenorientierung in der Sachbearbeitung der Allianz Kundenberatungen**
Rolle: PMO
Tätigkeit: Konzeption einer konzernweiten Weiterbildungsmaßnahme (Vorstandsprojekt, Six Sigma basiert) zur Erhöhung der Kundenorientierung in der Sachbearbeitung und im Vertrieb mit Ziel der Steigerung des NPS-Wertes (Net Promoter Score), Absprachen mit Projekt- und Teilprojektleitungen Erstellung eines Fachkonzepts, Erstellung von Anwender- und Coachingleitfäden für die Führungskräfte, Durchführung eines Kick-Offs mit 900 Führungskräften der Allianz Deutschland AG, Koordination der Zusammenarbeit mit den beauftragten Medienagenturen, Sicherung der Projektergebnisse, Durchführung und Moderation von Projekt- und Kundenworkshops, Koordination der Zusammenarbeit zwischen Projektleitung der Stabsstelle des Vorstands und der Projektleitung der Allianz Innendienstakademie, Organisation von Milestones-Meetings und Erstellung der regelmäßigen Projektstatusberichte.

- **Projekt: Optimierung der Geschäftsabläufe und Qualifizierung der Mitarbeiter der Serviceeinheit „Autoschutzbrief“ der Kundenberatung der Deutschen Allianz Versicherungs AG am Standort Frankfurt am Main**
Rolle: Businessanalyst
Tätigkeit: Analyse und Optimierung bestehender Geschäftsprozesse für das CRM-Programm „Allianz Business-System“ für die Anwendung im Bereich Schutzbrief für Kraftfahrzeugversicherung , spartenübergreifende Prozessanalyse bestehender und geplanter

Versicherungstechnischer Prozesse, Abschätzung des Optimierungspotenzial bei Zusammenlegung der Abteilungen Schutzbrief Schaden und Kraft Schaden, Prozessdesign für den neuen Prozess „Zahlschaden“, Design und Erstellung von Prozesscharts für das Kundenberatungsinterne Firmenwiki

- **Projekt: Mein Auto Plus, Einführung des neuen modularisierten Kraftfahrtversicherungstarifes und der nachfolgenden Releasestufen mit dem Programm Allianz Business System sowie die Migration der Spartenverträge**
Rolle: Trainer und Berater
Tätigkeit: Konzeption und Durchführung versicherungsfachlicher Ausbildungen für den Bereich Kraftfahrtversicherung, Führungskräfteentwicklung (Gruppenleiterausbildungen), Schulung von Vertriebsmitarbeitern und Schadenaußendienst; Schulung von Mitarbeitern der Kundenberatung im Bereich Mitarbeitermotivation, Erstellung von Kommunikationsleitfäden, Entwicklung und Durchführung von Multiplikatorenkonzepten, Poweruserausbildungen, Durchführung von Train-the-Trainer Ausbildungen und Coaching von Mitarbeitern der Allianz Innendienst Akademie
- **Projekt: Reduktion der Schadenaufwände bei gleichzeitiger Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch aktives Schadenmanagement in der KFZ-Versicherung Allianz Deutschland AG**
Rolle: Trainer, Prozessberater
Tätigkeit: Standardisierung von Geschäftsprozessen und Dokumentation, Vertriebsorientierte Kundenkommunikation und Gesprächssteuerung, Schließen von Wissenslücken in Produktpalette und Software, Coaching der internen Fachtrainer Durchführung von Schulungen gemeinsam mit Fachtrainern der Allianz
- **Projekt: Überarbeitung der Prozessschulung Briefdialog ABS -- Output Management System (OMS Scout) sowie Update der dazugehörigen Seiten im Allianzinternen Online Wissensmanagement System (AWISO)**
Rolle: Projektmanager
Tätigkeit: Überarbeitung der Prozessschulung Briefdialog ABS -- Output Management System (OMS Scout) sowie Update der dazugehörigen Seiten im kundeninternen Online Wissensmanagement System

02/2009 bis 07/2009

Branche

Rollen

Tätigkeit

**Produktkommunikation
T-Mobile / T-Online Deutschland, Köln**

Telekommunikation

PMO und Trainer

- Planung und Durchführung von Seminaren zur Mitarbeitermotivation im Vertrieb (Themen Kundenbindung, Beschwerdemanagement, Umsatzsteigerung)
- Führen des Projektoffice: Ressourcenabschätzung und Budgetkontrolle, Erstellung von Projektreviews, Ablage der Projektinformationsdokumente auf dem Projektwiki
- Produkttrainer im Bereich Mobilfunk am Point of Sale
- Audit der After-Sales-Software Prozesse der Kundeninternen CRM-Software CRM-T
- Durchführung von Präsentationen und Schulungen hinsichtlich Cross-Selling-Potentialen bestehender und neuer Vertriebsansätze (Produktpalette T-Mobile, T-Home, IP-TV) sowie der neuen Kundeninformationsportale

01/2006 bis 01/2009

Branche

Rollen

Tätigkeit

**Migration des Siebel-basierten CRM Systems /
Produkttrainings**

Deutsche Telekom AG, Bundesweit

Telekommunikation

PMO, Coach, Train-the-Trainer

- Erstellung von Dokumentationsunterlagen und Durchführung von Projekt-Reviews, Informationsbereitstellung für den SharePoint-Server zur Projektinternen Kommunikation sowie das Online-Kunden-Portal, Assistenz der Projektleitung
- Produktschulungen im Bereich der kundeneigenen Produktpalette / neue Medien (sowohl Hardware als auch Dienstleistungen)
- Migrationsschulungen der neuen CRM-Software
- Erfassung, Dokumentation und Bearbeitung typischer Migrationsprobleme beim CRM-Software-Rollout
- Konzeption und Leitung einer Führungskräfte-Qualifizierung in den Bereichen Kommunikation, Management, Leitungsaufgaben sowie Vertriebsschulung
- Koordination Train the Trainer – Ausbildungen und Durchführung von Coachings
- Einweisung und Schulung von Multiplikatoren und Vertriebsmitarbeitern
- Tätigkeit als Vertriebs-Coach direkt am Point of Sale im Wirkbetrieb

04/2000 bis 01/2006

Branche

Rollen

Unternehmensberatung

PMO

Tätigkeit

- Einrichten von Projektbüros, Projekt- und Teilprojektleitung
- Coaching und Supervising der Projektmitarbeiter
- Projekt- und Bildungsprogramm-Konzepte
- Erstellung und Pflege von Dokumentationsunterlagen
- Erstellung und Überwachung von TQM-Standards für Projekte, Konzeptionierung
- Organisation und Durchführung von Milestones-Sitzungen
- Softwaretests, Betreuung von Softwaremigrationen und Rollouts von Kundensoftware
- regelmäßige Projektpräsentationen auch auf Vorstandsebene der Kundenunternehmen

03/1998 bis 03/2000

Erstellung und Design CRM-Handbuch „Vista“ Ford Deutschland AG, Köln

Branche

Automobilindustrie

Rollen

Teilprojektleitung, Consultant, Trainer

Tätigkeit

- Leitung des Teilprojekts „Benutzerhandbuch für das Vertriebs- und Online-Buchungstool VISTA“
- Organisation und Durchführung von Projektmeetings, Projektpräsentation
- Koordination des Autorenteam, Absprachen mit den Schnittstellenverantwortlichen
- Konzeption, Erstellung und Design des Benutzerhandbuches für die kundeninterne CRM-Software "Vista"
- Prozessdesign, Einrichten und Testen einer Online-Dokumentation und eines Kommunikationskonzeptes, Einrichten des Helpdesks
- Einweisung und Schulung der Vertriebsmitarbeiter

12/1993 bis 10/1998

Branche

Rollen

Tätigkeit

Consulting und Training Inhouse

Industrie, Wirtschaft, Bildungsträger

Trainer, Consultant, Programmierer

- In-House-Seminare im Bereich Microsoft Office Professional, Büro-Organisations-Software, Dokumentenmanagement, MS-Project
- Datenbankentwicklung
CAD-Fortbildungen für Architekten (Dekra-Akademie)
- Entwurf von Visualbasic-/Excelbasierten Bauplanungs-Kostenmanagementtools für Architekturbüros und mittelständische Bau-Unternehmungen sowie Schulung der Mitarbeiter
- Programmierung von Mandanten-Management-Systemen für Steuerberatungs- und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften, IT-Ausbildung der Mitarbeiter hinsichtlich Anbindung Excel an Datev und Aufbereitung der Daten
- Erstellung von Internet- und Intranetauftritten
- Ausbildung von Büro- und Industriekaufleuten im Fach IT und Rechnungswesen

- Bewerbungcoaching
- Erstellung von Dokumentationsunterlagen für die eigenentwickelten Datenbanken und Softwaretools
- Imageanalysen und -Beratung (u.a. für die Fa. Merck, Darmstadt)

01/1992 bis 11/1993

Branche

Rollen

Tätigkeit

Projekte der Direktion Passagesysteme Lufthansa AG Frankfurt

Luftfahrt

Consultant, PMO

- PMO-Assistenz der Direktion Passagesysteme, Reporting und Dokumentation der Projektreviews, Organisation und Durchführung von Milestone-Meetings, Archivierung der Projektdokumente, Ansprechpartner für die Projektleiter
- eigenverantwortlicher Entwurf eines Automatisierungskonzeptes für Projekt-Controllingaufgaben
- Einrichten eines Projektbüros und Projektcontrolling, Projektdokumentation im Multiprojektbüro (Projektoffice Direktion Passagesysteme, Administration der Projektkoordination der 15 parallel laufenden Projekte, u.a. Entwicklung Lufthansa Air Plus Card, Self Service Ticketing)
- Erstellung und Wartung einer Datenbank für Human-Ressource-Aufgaben

