

## Persönliche Daten

Name	Erik Seidel
Geburtsjahr	1968
Familienstand	verheiratet
Nationalität	deutsch
Abitur	Sommer 1990
Studium	TU Berlin / Maschinenbau 1991 bis 1996
Ausbildung	Multimedia Producer beim Silicon Studio Berlin
Qualifikation	Senior Consultant, Autor & Dokumentar, Systems Engineer
Sprachen	Deutsch (Muttersprache) Englisch (Gute Kenntnisse) Französisch (Grundkenntnisse) Thailändisch (Grundkenntnisse)



## Fachliche Expertise

Branchenerfahrung Beratung, E-Commerce, IT-Support & -Management, Handel, Marketing, Medien, Filmindustrie, Pharmaindustrie, Versandhandel, Softwarehersteller, Gesundheit, Customer Management, Ölverarbeitende Industrie, IT-Sicherheit, Vertrauensdienstleister

Fachwissen

- Projektmanagement
- IT-Service-Management
- Lizenz-Management
- Information-Management
- Etablierung IT-Support, Incident-, Change & Problem-Management
- Operatives CRM und Self-Service Prozesse & Portale
- Prozess-Optimierung, Migration & Roll Out Begleitung
- Design und Analyse von KPIs und deren visuelle Aufbereitung
- Reporting & Business Intelligence
- Werbung & Marketing
- Art-Direktion
- Öffentlichkeitsarbeit & Anwenderinformation
- Customer-Relationship-Management
- Wege zur Vermeidung von Support-Aufwänden
- Kommunikationstraining für Support Mitarbeiter
- Mitarbeiter Motivation & Schulungen
- Prozess-Dokumentationen & Schulungsunterlagen
- Erstellung von Handbüchern, Anleitungen, Nutzer-Informationen, wissenschaftlichen Dokumentationen und Fachübersetzungen (de/e|e/de)

Methoden & Prozesse

- Datenanalyse
- Strategieberatung
- Dienstleisterkoordination
- Qualitätsmanagement & Optimierung
- Geschäftsprozessanalyse, Modellierung und Optimierung
- Agiles Projektmanagement (Kanban)
- Softwareevaluierung (UI/API - Bedienfreundlichkeit & Arbeitsablauf)

**Technische Expertise**

Betriebssysteme	• Microsoft Windows, Linux (Ubuntu), MacOS
Datenbanken	• MS SQL Server, MySQL, MongoDB
Content-Management	• Typo3, Wordpress, Time to Web, Drupal, Joomla, Adobe Campaign
Programmiersprachen	• JQuery in JIRA, HTML, CSS
Monitoring & Reporting	• Tableau, Grafana, Graphoo, Splunk, Nagios
Build Management	• Jenkins, IBM Marketing Operations (MRM)
Analyse	• Adobe Analytics, ComScore
Backend Systeme	• Active Directory, MS Exchange Server
Office-Applikationen	• MS Office, MS Project, MS SharePoint, Lotus Notes, Teamroom
Processing Software	• MS Visio, Sparx Enterprise Architect
Amazon Web Services	• User- & Berechtigungs-Management
Dokument-Management	• Atlassian Confluence, IBM Rational ClearQuest und ClearCase
Knowledge-Management	• Atlassian Confluence, Pirobase
IT-Support	• Atlassian JIRA Service Desk / Service Management, Remedy, Ticket Xpert, OTRS, HP ServiceDesk, Cherwell, BMC Service Desk Express
Software-Entwicklung	• Git, Atlassian JIRA, BugZilla

**Fortbildungen**

2018   Intensiv Schulung	• Otto GmbH & Co. KG Hamburg, 19.06.2018 Adobe Analytics
2016   Intensiv Schulung	• Otto GmbH & Co. KG Hamburg, ComScore (Markt-Analyse & Auswertung)
2016   Intensiv Schulung	• Otto GmbH & Co. KG Hamburg, Adobe Campaign
2016   Intensiv Schulung	• Otto GmbH & Co. KG Hamburg, 16.08.2016 Security souverän im agilen Projektumfeld meistern
2016   Intensiv Schulung	• Otto GmbH & Co. KG Hamburg Analyse, Reporting & Storyboarding mit Tableau
2009   Intensiv Schulung	• gematik – Ges. für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH OTRS - Etablierung eines OpenSource gestützten IT-Supports
2008   Praxis Seminar	Bayer Business Services (S&T), 05.03 – 07.03.2008 Zertifikat: Time to Web Webmaster
2008   Praxis Seminar	Bayer Business Services (S&T), 03.03 – 04.03.2008 Zertifikat: Time to Web Content-Master
2008   Online Seminar	• Bayer Business Services (ITO) Zertifikat: IT-Sicherheitsführerschein
2008   Intensiv-Schulung	• emendis GmbH, 13.02 – 15.02.2008 Zertifikat: ITIL Version 3 Foundation Examination / APM GROUP
2007   Integrationsschulung	• Bayer Business Services (ITO), 22.10 – 26.10.2007 Bayer Schering Pharma AG IT-Service Desk Konzeption und Organisation, IT-Security- und Quality Management, Golden Rules & Knowledge Management mit Pirobase
2006   Praxis-Seminar	• FCS GmbH, 19.09 – 21.09.2006 Kundenorientiertes Verhalten im Helpdesk
2006   Business Englisch	• 6 Monate Intensivkurs Business Englisch
2003   Praxis-Seminar	• Kommunikationstraining Intensivkurs bei der TOTAL Deutschland GmbH
2003   Praxis-Seminare	• SAP-, OpenTas und Citrix-Administration Intensivkurse bei der TOTAL Deutschland GmbH

**Freiberuflich**

Foodadvisor Blog  
**05/2015 - dato**

Foodadvisor (Erik Seidel)  
Begonnen im Jahr 2015

Autoren-Tätigkeiten wie das Verfassen von Beiträgen & Rezensionen zu Hotels, Restaurantbetrieben & Messen. Auf Anfrage auch Inaugenscheinnahme von Unterkünften & Restaurants mit nachgelagertem Review zur vorgefundenen Produkt- & Service-Qualität an das beauftragende Management, respektive den jeweiligen Verlag.

SeiConsult  
**08/2010 – 02/2021**

SeiConsult (Erik Seidel)  
Begonnen im Jahr 2010

IT-Projekte in ITIL konformen Servicemanagement-Strukturen und Führung der zugehörigen Teams

Tätigkeiten als Service-, Incident-, Change-, Problem-, Service Delivery- und Information-Manager.

Entwurf & Erarbeitung von Dokumentationen, Handbüchern Info-/Image-Broschüren, sowie Unterstützung interner IT-Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere bei der Etablierung oder Erneuerung von Service-Strukturen.

SeiGraph media  
**09/2001 – 02/2021**

SeiGraph media (Erik Seidel)  
Begonnen im Jahr 2001

Erarbeitung von wissenschaftlichen Fachartikeln, Dokumentationen, Anleitungen und Erstellung von Schulungsunterlagen.

Unabhängige Produkt-Evaluierung mit anschließender Rezension sowohl für Fachzeitschriften als auch für Soft- und Hardware Hersteller.

Projektleitung, Content Erstellung & Artdirection in den Bereichen Multimedia-, DTP-, 3D- und Special Effects.

## Anstellungen

### **D-Trust GmbH**

Berlin

Vertrauensdienstleister

**02/2021 - dato**

### **Service Delivery Manager Project & Operation**

Planung und Steuerung komplexer technischer Service- und Support-Projekte

Gesamtverantwortung als produktübergreifende Serviceschnittstelle

Eskalationsinstanz zu internen und externen Auftraggebern

Intermediäre Steuerung der IT-Services

### **artemedia AG, Potsdam-Babelsberg**

Full-Service Agentur

**10/1999-10/2001**

### **Junior Technical Director NT-Section**

Einkauf, Bestellung und Roll Out von Hard- und Software

Ansprechpartner für Lieferanten und Lizenzgeber sowie Repräsentant auf Messen, Seminaren und Konferenzen, Verantwortlich für Ausschreibungen und die dynamische Skalierung des aktuellen Hard- und Software Bedarfs

Verantwortlich für die projektbasierte Koordination von festen und freien Mitarbeitern.

### **High-Tech-Center Babelsberg**

und **company b GmbH**

Post Produktions-Häuser

**1998-1999**

### **Junior Technical Director / Operator am Virtual-Set / Repräsentant**

Vertreter auf Messen Seminaren und Konferenzen, Administration der Soft- und Hardware Umgebung des 3D Departements sowie Lizenzverwaltung aller 3D Workstations.