



Profil

Skills

Projekte

Torsten Günnel IT-Dienstleistungen

Tschaikowskistraße 24, 04105 Leipzig | [tg@leipzig-it.net](mailto:tg@leipzig-it.net) | +4917632994467

## Profil

### Leitlinie

Wikipedia-Auszug: Business Intelligence – Begriffsverständnis

*Das Institut für Business Intelligence versteht unter „Business Intelligence“ die Integration von Strategien, Prozessen und Technologien, um aus verteilten und inhomogenen Unternehmens-, Markt- und Wettbewerberdaten erfolgskritisches Wissen über Status, Potentiale und Perspektiven zu erzeugen.*

Genau diesem Prinzip zu folgen wird mehr und mehr Aufgabe der Berater und Dienstleister, um Kunden und Geschäftspartner für notwendig kommende Fragestellungen hinsichtlich Automatisierung im globalisierten Markt zu beantworten und damit einhergehend zunehmend schnellerer Reaktionen auf sich veränderte Tatsachen zu ermöglichen.

### Schwerpunkte

- Business Intelligence(BI),
- Customer-Relation-Management(CRM)

### Architektur

- .NET 3/4, C#,
- MS Dynamics CRM 4/2011,
- SQL,
- MS Reporting Services,
- PALO
- Arbeitsmittel: MS Visual Studio 2012, TFS, MS Office 2007/2010/2013, XMind

### Berufserfahrung

- 9 Jahre (davon 6 Jahre als Freiberufler)
- Projektleitung: 1 Jahr

### Sprachkenntnisse

- Deutsch: Muttersprache
- Englisch: Konversations- bzw. Projektsprache
- Französisch, Russisch, Hindi: Grundkenntnisse

## Arbeitsschwerpunkte

### Datenintegration/Datenmodellierung

Zur Präsentation und Analyse von Kennzahlen eines Unternehmens ist es unabdingbar Daten aus verschiedensten Quellen zu aggregieren, interpretieren und für die Bewertung aufzubereiten. Ich folge dem SOA Prinzip, setze also auf Wiederverwendbarkeit der verschiedenen Komponenten in verschiedenen Systemen.

*Data-Warehouse, DWH, Microsoft SQL Server 2005/2008/2012, MySQL, IBM DB2, DTS, ETL, OLAP, PALO, SOA*

### Programmierung/Schnittstellen

Da sich Unternehmensstrukturen unterscheiden, werden individuelle Lösungen benötigt. Erstellung, Analyse, Erweiterung und weiterführender Support von Individualsoftware kann ich in den verbreiteten Sprachen anbieten. Dazu gehören vor allem Schnittstellen, die als wiederverwendbare Komponenten in die IT-Infrastruktur integriert werden.

*C/C++, C#, VBA, ASPX, .NET 3.5, 4,4.5, PHP, JavaScript*

### Datenerfassung/CRM

Eines meiner Spezialgebiete oder vielmehr ein Schwerpunkt in vor allem größeren Unternehmen ist die Erfassung der Daten des Kunden über die gesamten Vertriebsphasen hinweg und darüber hinaus. Als adäquates Mittel bevorzuge ich CRM-Software von Microsoft, da diese langjährig erprobt ist und sich zumeist kostengünstig in die vorhandene IT-Infrastruktur eingliedert.

*Microsoft Dynamics CRM 4.0/2011/2013, Microsoft Dynamics xRM, ADX Studio*

### Beratung

Als Berater unterstütze ich bei der Analyse der Geschäftsprozesse, Implementierung von Softwarelösungen in die Unternehmens-IT-Infrastruktur, empfehle bei Entscheidungen zu Anschaffungen von IT-Produkten, schule Anwender und liefere Änderungsmanagement, Projektplanung und Support.

### Branchen

Energiewirtschaft, Informationstechnologie und -dienste, Beratung, Versicherungen, Finanzdienstleistung, Vermögensverwaltung, Telekommunikation, Logistik, Eventmanagement.

## Skills

### Entwicklung

- C#
- .NET 4.0
- .NET 3.5
- HTML4
- JavaScript
- .NET 4.5
- .NET 2.0
- WCF
- XML
- CSS2
- PHP
- WPF
- ADO.NET
- JQuery
- JSON
- REST
- SOAP
- VBA
- HTML5
- CSS3
- AJAX
- DevExpress
- Java
- LINQ
- Silverlight 3/4
- Visual Basic
- Windows Forms
- Unit Tests
- .NET Binaries

### Solutions

- Microsoft Dynamics CRM 2013
- Microsoft Dynamics CRM 2011
- Microsoft Dynamics CRM 4.0
- JIRA
- Microsoft Navision 2007
- Microsoft SharePoint 2007
- Microsoft SharePoint 2010
- Microsoft Dynamics NAV
- Microsoft Dynamics AX

### BI und Datenbanken

- Datenbank Design
- ETL
- Jedox Palo
- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft SQL Server 2008
- Microsoft SQL Server 2012
- Scribe
- SSIS
- SSRS
- TSQL
- Cognos
- IBM DB2
- Oracle
- Entity Framework
- Microsoft SQL Server 2000

### Tools

- Microsoft Office 2000/2003
- Microsoft Office 2007
- Microsoft Office 2010
- Microsoft Office Excel
- Microsoft Office Word
- Microsoft Office PowerPoint
- Microsoft Visio
- Microsoft Visual Studio 2008
- Microsoft Visual Studio TFS
- Notepad++
- XML Notepad 2007
- Microsoft Office 2013
- Microsoft Visual Studio 2010
- Microsoft Visual Studio 2012
- Microsoft Visual Studio 2013

### Legende

- noch nicht eingesetzt
- bereits verwendet
- keine Projekterfahrung
- Projekterfahrung
- häufige Projekterfahrung
- Experte

## Kompetenzen

- Analyse
- Business Blueprint
- Dokumentation
- Konzeption
- Präsentation/Workshops
- Projektassistenz
- Technisches Design
- Bug Tracking
- Fehlersuche
- Installation/Konfiguration
- Programmierung
- Architektur
- Anwenderschulung
- Change Management
- Migration
- Projektleitung
- Test Management
- Projektkoordination
- Handbuch

## Softskills

- Teamfähigkeit
- Kommunikation
- Abstraktionsfähigkeit
- Durchsetzungsfähigkeit
- Überzeugungsfähigkeit
- Reisebereitschaft
- Englisch

## Legende

- ausbaufähig
- gut
- erfahren
- professionell
- Spezialist

## Projekthistorie

Microsoft Dynamics CRM 2011				2013
Beratung ++++	Entwicklung +++++	CRM +++++	BI ++	Programmierung +++++
Zeitraum:	05/2013 bis 10/2013			
Branche:	Energie, Ver- und Entsorgung, Beratung/IT-Beratung			
Architektur:	MSCRM 2011, Customizing, JavaScript, Plug-Ins, Workflows, C#, ASPX/.NET, Portale, SharePoint 2010, SQL Server, DTS			
Rolle:	Projektmitarbeit, Beratung, 3rd Level Support, Entwicklung, Angebotserstellung			
Für Kunden eines Microsoft Partners war ich damit beauftragt Installationen zu erstellen und zu erweitern. Dabei realisierte ich Änderungswünsche, beseitigte Fehler, unterstützte Kunden direkt vor Ort und stellte technische Beratung bereit.				

Microsoft Dynamics CRM 4.0/2011 Customer Support				2012
Beratung ++++	Entwicklung +	CRM +++++	BI	Programmierung
Zeitraum:	10/2012 bis 12/2012			
Branche:	Informationstechnologie und -dienste, Beratung/IT-Beratung			
Architektur:	MSCRM 4.0, MSCRM 2011, Customizing, JavaScript			
Rolle:	Projektmitarbeit, Beratung, Bearbeitung von Support-Anfragen, Hilfestellung bei 2nd/3rd Level Support			
Für Kunden eines Microsoft Gold Partners war ich damit beauftragt Kundenanfragen für bestehende Installationen von Lösungen zu beantworten. Die Tätigkeit erstreckte sich über telefonischen Support, Einordnung von Änderungswünschen, Fehlersuche, Tests, Bereitstellung von Lösungen, Unterstützung des Kunden direkt vor Ort und technische Beratung. Das Ziel sollte sein, Entwicklungs- und Beratungskompetenzen in den Customer Support einzubringen.				

Microsoft Dynamics CRM 2011 für ein globales Rollout				2012
Beratung +++++	Entwicklung +++	CRM +++++	BI +	Programmierung
Zeitraum:	05/2012 bis 07/2012			
Branche:	Informationstechnologie und -dienste, Beratung/IT-Beratung			
Architektur:	MSCRM 2011, JavaScript			
Rolle:	Projektmitarbeit, Konzeption, Dokumentation, Beratung, Customizing des Demosystems			
Ein Microsoft Dynamics CRM 2011 Global Template sollte hinsichtlich der Anforderungen erfasst und in ein Demosystem überführt werden. Meine Aufgabe bestand darin, technische Beratung zu leisten und das Demosystem ad-hoc anzupassen. Das so entstandene Blue-Print dient der Aufgabenanalyse für die Entwicklung. In dem Team, in dem ich mitwirkte, ging es vornehmlich um den Bereich Customer Service.				

Microsoft Dynamics CRM 2011 für den Energievertrieb				2011/12
Beratung +++++	Entwicklung +++	CRM +++++	BI ++	Programmierung
Zeitraum: 11/2011 bis 03/2012				
Branche: Energiewirtschaft, Börsennotierte AG				
Architektur: MSCRM 2011, C#, HTML, JavaScript, ASPX, .NET 4, Schnittstellen, Windows Services, WCF, Reports (SSRS)				
Rolle: Projektmitarbeit, Realisierung, Konzeption, Dokumentation, Beratung				
<p>Der gesamte Vertragsgestaltungsprozess für Gas- und Elektrizitätskunden soll in ein Microsoft Dynamics CRM 2011 integriert werden. Die Automatismen werden mit Hilfe von Schnittstellen, Workflows und Plug-Ins realisiert. Zum Einsatz kommen dabei C# und .NET mit Visual Studio 2010 und JScript. Die Dokumentenverwaltung verwendet SharePoint 2010. Die Synchronisierung der Komponenten übernehmen Schnittstellen und Dienste. Neben der Realisierung der Module, vervollständige ich die Dokumentation der Implementierungen. Als Plattform empfahl ich Microsoft Dynamics 2011, da es den grundlegenden Bedarf an ein Vertriebsverwaltungsinstrument abdeckt.</p>				

Microsoft Dynamics CRM 4 als Recruiting Lösung				2011
Beratung +++	Entwicklung +	CRM +++++	BI	Programmierung
Zeitraum: 07/2011 bis 12/2011				
Branche: SAP Beratung				
Architektur: MSCRM 4, SharePoint 2007				
Rolle: Konzeption, Beratung				
<p>Es wurden konzeptionell einige Anpassungen in ein Microsoft Dynamics CRM 4 integriert. Die Dokumentenverwaltung verwendet SharePoint 2007. Es kamen weiterhin zwei Add-ins zum Einsatz: „DocumentCorePack“ und „PowerSearch“ von PTM. Neben der Installation, Konfiguration und Realisierung der Module, vervollständige ich die Dokumentation der Implementierungen.</p>				

Microsoft Dynamics CRM 4 im Großgaskundengeschäft				2011
Beratung ++	Entwicklung +++	CRM +++++	BI +	Programmierung +++++
Zeitraum: 07/2011 bis 12/2011				
Branche: Energiewirtschaft, Börsennotierte AG				
Architektur: MSCRM 4, C#, HTML, JavaScript, ASPX, .NET 3.5, Schnittstellen, Windows Services, WCF, Reports (SSRS)				
Rolle: Projektmitarbeit, Analyse, Realisierung, Konzeption, Dokumentation				
<p>Der Geschäftsprozess der Vertragserstellung im Großgaskundengeschäft wurde in ein Microsoft Dynamics CRM 4 integriert. Die Automatismen werden mit Hilfe von Workflows und Plug-Ins realisiert. Zum Einsatz kommen dabei C# und .NET mit Visual Studio 2008 und JScript. Meine Aufgabe bestand darin, das CRM System, welches an den deutschen Energiemarkt angepasst wurde, lauffähig zu bekommen. Dieses Projekt dient der Vorbereitung für das darauf folgende Microsoft Dynamics CRM 2011 Projekt, welches dann den gesamten Vertragsprozess für sowohl Gas- als auch Elektrizität abbilden soll.</p>				

Microsoft Dynamics CRM für Schadenregulierung				2011
Beratung +	Entwicklung + + + +	CRM + + + + +	BI	Programmierung + + + + +
Zeitraum:	02/2011 bis 05/2011			
Branche:	Versicherungen			
Architektur:	MSCRM 4, C#, HTML, JavaScript, ASPX, .NET 3.5, SharePoint, Navision, Scribe, Schnittstellen, Windows Services, WCF, Reports (SSRS)			
Rolle:	Projektmitarbeit, Realisierung, Konzeption, Dokumentation, Beratung			
<p>Die Funktionalitäten einer automatisierten Schadenregulierung wurden in ein Microsoft Dynamics CRM 4 integriert. Die Automatismen werden mit Hilfe von Schnittstellen, Workflows und Plug-Ins realisiert. Zum Einsatz kommen dabei C# und .NET mit Visual Studio 2005/2008/2010 und JScript. Die Dokumentenverwaltung verwendet SharePoint 2007, als ERP Lösung kommt Navision zum Einsatz. Die Synchronisierung der Komponenten übernehmen Schnittstellen und Dienste. Neben der Realisierung der Module, vervollständige ich die Dokumentation der Implementierungen.</p>				

Microsoft Dynamics CRM für Adressmanagement				2010
Beratung +	Entwicklung + + + +	CRM + + + + +	BI +	Programmierung + + + + +
Zeitraum:	07/2010 bis 12/2010			
Branche:	Logistik, Postdienstleistungen, Börsennotierte AG			
Architektur:	MSCRM 4 und 2011, C#, HTML, JavaScript, ASPX, .NET 3.5/4			
Rolle:	Projektmitarbeit, Realisierung, Konzeption, Dokumentation, Beratung			
<p>Die Funktionalitäten einer Desktopanwendung wurden in ein Microsoft Dynamics CRM integriert, anfänglich CRM 4, nach Erscheinen der Beta CRM 2011. Die Hauptaufgabe des Add-On ist es, Adressen zu validieren und zu bereinigen. Zum Einsatz kamen dabei C# und .NET mit Visual Studio 2008/2010 und JScript. Neben der Konzeption der Module, erstellte ich die Dokumentation der Implementierungen.</p>				

Microsoft Dynamics CRM für Eventmanagement				2010
Beratung	Entwicklung +	CRM + + + + +	BI	Programmierung + + + + +
Zeitraum:	03/2010 bis 06/2010			
Branche:	Eventmanagement, Sport International			
Architektur:	MSCRM 4, C#, HTML, JavaScript, Plug-Ins, Workflows			
Rolle:	Projektmitarbeit, Realisierung			
<p>Ich wurde beauftragt ein Microsoft Dynamics CRM anhand definierter Spezifikationen zu erweitern. Dazu wurde vor allem die Schnittstelle zwischen einer Website und des CRM ausgebaut. Eigenverantwortlich erfüllte ich die an mich gestellten Aufgaben, Workflow- und Plug-In-Prozesse neu zu erstellen, zu optimieren sowie zu erweitern. Zum Einsatz kamen dabei hauptsächlich C# und .NET mit Visual Studio 2008. Zusätzlich erstellte und vervollständigte ich die Dokumentation der Implementierungen.</p>				

Risikomonitor für Projektcontrolling				2009/10
Beratung + + +	Entwicklung + + + + +	CRM	BI + + + + +	Programmierung + + + + +

Zeitraum:	08/2009 bis 02/2010
Branche:	Anwendungsentwicklung, Finanzdienstleistungen, Börsennotierte AG
Architektur:	BI, OLAP (PALO), Microsoft Excel 2007, VBA, Datenintegration, DWH/ Data-Warehouse (ETL, DTS, MSSQL, IBM DB2)
Rolle:	Projektleiter, Zuarbeit Fachkonzeption, Entwickler und Tester
<p>Zur Anwendungsentwicklung von Software für Banken ist ein Monitoring etabliert worden, das die Kennzahlen der Projekte interpretiert / bewertet darstellt. Die Fakten waren dabei zunächst aus verschiedensten Quellen in ein einheitliches Schema zu importieren (Data-Warehouse). Die Schwierigkeit bei diesem Projekt war die Unkenntnis über die Kennzahlen/Risikofaktoren seitens des Kunden. Hierauf war in der Konzeptionsphase besonders zu achten. Eine besondere Aufgabenstellung bestand demnach darin, den Kunden zur Identifizierung dieser Zahlen/Daten zu führen.</p>	

Proprietäre Softwarelösung für Callcenter				2009/10
Beratung +++	Entwicklung	CRM	BI ++	Programmierung
Zeitraum: 04/2009 bis 03/2010				
Branche: Telekommunikationsdienstleistungen				
Architektur: proprietäre Software, MySQL 4/5				
Rolle: Projektleiter, technischer Koordinator und Schnittstelle zur Entwicklung				
<p>Zur Verwaltung der Arbeitszeiten und Personalakten von Callcenter-Agenten integrierte ich eine proprietäre Software in die jeweilige Unternehmens-IT-Infrastruktur. Dabei unterstützte ich die Anwender und Administratoren, um sie in die Lage zu versetzen, diese Lösung ohne weitere Hilfe zu nutzen. Des Weiteren bot ich Request- und Change-Management sowie die Supportschnittstelle zwischen Kunde und Entwickler.</p>				

Microsoft Dynamics CRM für Finanzdienstleister				2008/09
Beratung +++	Entwicklung +++++	CRM +++++	BI ++	Programmierung +++++
Zeitraum: 02/2008 bis 04/2009				
Branche: Finanzdienstleistung, Vermögensverwaltung				
Architektur: MSCRM 4, MSSQL, MS Reportserver, VBA, C#, HTML, JavaScript, CSS				
Rolle: Projektleitung, technischer Koordination, Entwicklung und Dokumentation				
<p>Ich wurde beauftragt, das Microsoft Dynamics CRM für die Finanzdienstleistungsbranche zu erweitern. Dazu wurden neue Erfassungsmasken und Auswertungen in das CRM integriert. Workflowprozesse wurden darauf aufbauend neu erstellt, um die umfangreiche Geschäftslogik abzubilden. Integrierte Berichte bildeten Unternehmenskennzahlen ab.</p>				

## Sonstige Projekte

Internetanschlüsse bei Privatkunden				2007/08
Beratung +++	Entwicklung	CRM	BI ++	Programmierung
Zeitraum: 01/2007 bis 01/2008				
Auftraggeber: GDMcom GmbH Leipzig, Deutsche Breitbanddienste GmbH				
Architektur: WiMAX				
Rolle: Installation, Support				
<p>Die Inbetriebnahme von Internetanschlüssen beim Privatkunden war die Hauptaufgabe dieser Auftragsarbeit. Schwierigkeiten hierbei ergaben sich aus den Rahmenbedingungen der verwendeten Technik ("MAXXonair", "DSLonair"). Dies ist eine Air-to-Air Übertragungstechnik und wird oft durch natürliche Hindernisse hinsichtlich Qualität und Machbarkeit eingeschränkt. Dafür mussten kreativ Lösungswege direkt beim Kunden erarbeitet werden. Kommunikation mit dem Kunden und den Technikern der Deutschen Breitbanddienste GmbH, Termin- und Materialkoordination, sicheres Auftreten, Mehrsprachlichkeit, gewissenhaftes und sauberes Arbeiten gehörten ebenso zu den unabdingbaren Qualitäten wie das detaillierte Verständnis für die komplizierte technische Spezifikation der genutzten Technik.</p>				

Auftragsverwaltung				2007
Beratung	Entwicklung +++++	CRM	BI +	Programmierung +++++
Zeitraum: 01/2007 bis 04/2007				
Auftraggeber: Eigenentwicklung				
Architektur: PHP/MySQL, Internetlösung, nur eigene Komponenten				
Rolle: Fachkonzeption, Realisierung				
<p>Als freiberuflicher Techniker für Installationen von Internetanschlüssen beim Privatkunden (MAXXonair, DSLonair) diente die Anwendung der EDV-gestützten Abarbeitung der Aufträge. Von einer gemeldeten Adressliste ausgehend, über Terminerstellung, Auftragsergebnisse (per E-Mail automatisch an Auftraggeber gemeldet) bis hin zur automatisch generierten Rechnung für den jeweiligen Abrechnungszeitraum bot diese Anwendung eine klare Sicht auf die Auftragslage und sparte mehr als 50% Verwaltungsaufwand.</p>				

Dienstplanverwaltung für „staubsauger e.V.“				2007
Beratung	Entwicklung +++++	CRM	BI +	Programmierung +++++
Zeitraum: 01/2007 bis 04/2007				
Auftraggeber: Eigenentwicklung				
Architektur: PHP/MySQL, Internetlösung, nur eigene Komponenten				
Rolle: Fachkonzeption, Realisierung				
<p>Diese Anwendung erlaubt es dem Mitarbeiter Verfügungszeiten zu melden. Der Dienstplanverantwortliche trägt die Arbeitszeiten verbindlich ein. Dabei kann er entscheiden, wer mit wem zusammen arbeiten soll. Eine aufbereitete Druckversion dient als Dienstplanaushang. Ein E-Mail-Verteiler informiert jeden Mitarbeiter über die Fertigstellung des Dienstplans. Ein Schichtplangenerator bietet flexible Möglichkeiten der Arbeitsverteilung je Wochentag. Mit dieser Anwendung konnte der Verein pro Dienstplan 2 Wochen an Zeit einsparen.</p>				

Netzwerkadministration für „staubsauger e.V.“				2006/07
Beratung +++	Entwicklung	CRM	BI	Programmierung
Zeitraum:	05/2006 bis 12/2007			
Auftraggeber:	Eigenentwicklung			
Architektur:	Linux, Ethernet, WiMAX			
Rolle:	Fachkonzeption, Realisierung, Support			
<p>Der gemeinnützige Verein „staubsauger e.V.“ betreibt ein Internetcafé zur kostenlosen Nutzung für Gäste. Die Arbeitsstationen wurden auf das lizenzkostenfreie Linux-Betriebssystem ubuntu umgestellt. Meine Aufgabe war es zudem die Vernetzung neu zu konzipieren, zu realisieren und den Support bereitzustellen.</p>				