

# Curriculum Vitae

## André Grahl



### Geburtsdatum

01. August 1972  
in Dortmund

### Familienstand

verheiratet, eine Tochter

### Staatsangehörigkeit

Deutsch

## Profil

- Über 10 Jahre Erfahrung im internationalen Billing-Umfeld
- Weitgreifendes interdisziplinäres Fachwissen
- Versiert in Mitarbeiterführung und -motivation
- Schnelle analytische Auffassungsgabe
- Erfahren in nationaler und internationaler Projektleitung
- Hohe soziale Kompetenz sowie Integrität

## Berufserfahrung

11/2012 – heute

### Lead Consultant - Network Security

Managed Security Services, Verizon Enterprise Solutions,  
Dortmund

#### Zuständigkeiten:

- Primärer Ansprechpartner für Kunden in Bezug auf die Security Services und alle sicherheitsrelevanten Themen
- Empfehlungen an das Product Management und Product Development bezüglich Serviceverbesserungen basierend auf Kundenfeedback und Analysen
- regelmäßige Kundenservicebesprechungen und Beratung der Kunden in Sicherheitsfragen

08/2009 – 11/2012

### Specialist Program & Project Management

Billing Development and Special Program Management,  
Verizon Enterprise Solutions, Dortmund

#### Zuständigkeiten:

- Projektleitung für die Systemmigration des IP-Abrechnungssystems für 13 Länder auf das globale Abrechnungssystem
- Projektleitung zur Umsetzung der TKV § 45 Anforderungen
- Projektleitung des Lean Six Sigma Projektes zur Prozessoptimierung bei der Abrechnungsqualitätskontrolle
- Projektunterstützung der Systemmigration der lokalen Voice-, Data- und IP-Abrechnungssysteme für Deutschland, die Niederlande, Frankreich, Belgien, Luxemburg, Italien, England, Schweden, die Asia-Pacific Region auf das globale Abrechnungssystem
- Projektunterstützung des Lean Six Sigma Projektes zur Optimierung des PreSales-Prozesses

01/2006 – 08/2009

**Senior Billing Analyst / Project-Manager**

Billing Development,  
Verizon Deutschland GmbH, Dortmund

Zuständigkeiten:

- Zentralisierung der Verbrauchsdatenerfassung und -verarbeitung
- Anpassung der automatischen Schnittstellen zwischen dem Abrechnungs- und dem Buchhaltungssystem im Rahmen der Einführung von SAP
- Mitarbeit bei der Planung und Einführung eines globalen Abrechnungssystems für Europa
- Betreuung der TKV § 5 Zertifizierung

04/1999 – 01/2006

**Senior Billing Analyst / Teamlead Technical Operations,**

Technical Billing Operations,  
UUNet Deutschland / MCI Deutschland GmbH, Dortmund

Zuständigkeiten:

- Koordination und Planung der relevanten Aufgaben bei der Einführung neuer Produkte in den Abrechnungssystemen
- Leitung des Bereiches "Technical Billing Operations" mit bis zu neun Mitarbeitern
- Koordination und Planung der Abrechnungsläufe für Deutschland, Österreich, Frankreich und die Niederlande
- Mitarbeit in abteilungs- und länderübergreifenden Projekten

07/1998 – 04/1999

**IT Koordinator und System-Administrator,**

IT Coordination,  
Czub & Partner GmbH, Lünen

Zuständigkeiten:

- Konzeption und Erstellung eines Online-Bestellsystems
- Planung und Installation eines lokalen Netzwerkes in den Produktionsstätten in Polen
- Anwendersupport im Bereich Hard- und Software

06/1996 – 07/1998

**Softwareentwickler und System-Administrator,**

EDV-Dezernat,  
Handwerkskammer Dortmund in Dortmund

Zuständigkeiten:

- Anwendungsprogrammierung der internen Systeme in Cobol
- technischer Anwendersupport im Bereich Hard- und Software
- Systemadministration des Hostsystems Philips P4000 und des Windows-Netzwerkes inklusive der MSSQL Datenbanken

## Hochschulstudium

09/2003 – 01/2008

Verbundstudium an der Fachhochschule Dortmund /  
Fachhochschule Köln

Diplom Informatiker (FH)

**Note: 2.4**

Diplomarbeit: Konzeption und Erstellung einer  
webbasierten Datenbank zur technischen  
Dokumentation von Prototypen

**Note: 1.0**

## Berufsausbildung

08/1993 – 06/1996

### Datenverarbeitungskaufmann

bei der Handwerkskammer Dortmund  
mit Abschlussprüfung vor der IHK Dortmund

## Schulbildung

1989 – 1993

kaufmännische Schulen Pipke in Dortmund  
mit Abschluss der Fachhochschulreife

## Weiterbildung

### Zertifizierungen

- ISO/IEC 27001
- ITIL Service Operations
- ITIL Service Strategy
- ITIL Foundation
- Six Sigma Green Belt
- Six Sigma Yellow Belt
- PRINCE2 Practitioner Certified
- PRINCE2 Foundation Certified

### Management Skills

- Introducing to Coaching & Adapting your Coaching Style
- On-site and Virtual Teams – Leading Virtual Teams
- Conflict Management
- Setting objectives seeing them through
- Conducting a Collaborative Performance Appraisal
- Time Management & Delegation Skills
- Achieving Success: the Help of a Mentor

### Personal Skills

- Advanced Profession Presentation Skills
- Security Awareness & Foreign Corrupt Practices Act
- Careful Communication & Culture Awareness
- Ethics Training
- Advanced Project Leadership: Bringing Home the Value
- An Introduction to Project Management
- Business Etiquette
- Resolving Conflict
- Sarbanes-Oxley Act

## Zusatzqualifikationen

### System Skills

- QualysGuard Certified Specialist Vulnerability Management
- Siebel Enquiry Management (SEM)
- Singl.eView – Familiarisation (End to End) Vers. 5.01
- UNIX Shell Scripting Basics
- Introduction to Minitab (The Quality Group)

### Sprachkenntnisse

- **Deutsch** (Muttersprache)
- **Englisch** (fließend in Wort und Schrift)
- **Französisch** (Grundkenntnisse)
- **Spanisch** (Grundkenntnisse)

### EDV-Kenntnisse

- Datenbanksysteme (Oracle, MSSQL, MySQL, Postgres)
- Web-Entwicklung (HTML, XHTML, XML, PHP, Perl/CGI, Microsoft SharePoint)
- Betriebssysteme (Linux, Solaris, MS Windows 2000 / MS Windows XP / MS Windows 7)
- Office-Anwendung (Word, Excel, PowerPoint, Access, Projects, Visio, Outlook)
- Individual-Software (SAP, Siebel, Singl.eView, Microsoft Visual Studio, Salesforce.com, Minitab, Apogee, QualysGuard, Security Dashboard)

## Interessen

- Digitale Fotografie und Bildbearbeitung
- Jazz-Musik

Kamen,  
27. Januar 2014

