



PAUL KARNOWKA

BUSINESS TRANSFORMATION | SERVICE STRATEGIES |
ESM & ITSM DESIGN-REALISATION-OPTIMISATION

info@paan-group.com

+49 (0) 1522 3182 497

www.paan-group.com

Berlin, Germany

KOMPETENZEN

- Erwiesene Erfolge in der Entwicklung und Umsetzung wettbewerbsfähiger Service Strategien zur Neuausrichtung von Unternehmen auf Management- und Vorstandsebene
- Langjährige pragmatische Erfahrung in Enterprise & IT Service Management, Design & Strategie, Service Center, System Architektur & Integration, Service Delivery & Operations, Service Level und Supplier Management, IT Governance und ITSM Tool Implementierung
- Anerkannt als Schlüsselfigur bezüglich Planung und Operationalisierung strategischer Zielsetzung und Ausrichtung mit Fokus auf IT Services, Prozesse, Kundenanforderungen sowie nachhaltige und skalierbare Verbesserungsmaßnahmen
- Handlungsorientierte Erfahrung in Programm & Multi-Projektmanagement, Prozessoptimierung, Qualitätsmanagement, Governance, Reporting, Supplier Management und operative Betriebsbereitschaft & -Integration (Multi-Vendor Umfeld)
- Erfahrung im multi-kulturellen Arbeitsumfeld durch kulturübergreifendes Management, internationale Reisen sowie Aufbau und Führung von globalen Teams (30+) in APAC, EMEA, und den Amerika Regionen

AUSBILDUNG

UCD / CEMS: Dublin, Irland

MScIM, MIM - Dual-Diplom in International Management & International Marketing.
 - Global Alliance of leading business schools, multinational companies and NGOs (CEMS)
 - Michael Smurfit Graduate School of Business an der University College Dublin (UCD & VSE)

FCCJ: North Florida, USA

CIS - Computer
Information Science

SFCC: South Florida, USA

BSc – Degree courses in
International Management

WVJC: Illinois, USA

AScBM – Associate in
Science in Business

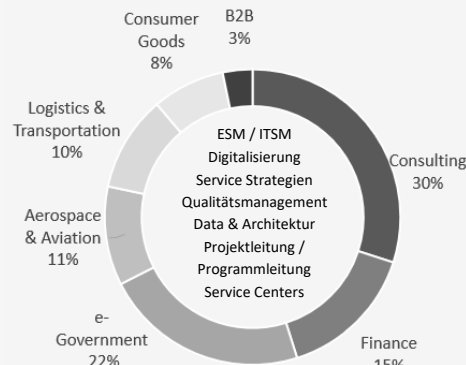
ZERTIFIKATE & SCHULUNGEN

- Projektmanagement (PRINCE 2 Foundation & Practitioner)
- ITIL v.3.0 & ITIL 4 (Information Technology Information Library) Foundation
- Customer Centric IT Services
- EA – Enterprise Architecture (Polytech)
- Business Process Model and Notation (BPMN 2.0)
- TÜV Qualitätsbeauftragter ISO 9001 / 9004, (ISO, TQM, SixSigma)
- Espion IT Security
- Microsoft Proficiency Certificates (MPCs) (Office, Project, SharePoint, ...)
- Cisco Certified Network Associate (CCNA)
- Siemens Service Management Consultant (SMC)
- SAS AML - Anti-Money Laundering
- Personal Improvement Process Training (PIP)

TECHNISCHEN KENNTNISSE

- **Office:** Microsoft Office, Lotus Notes, SharePoint, Teams, Office 365, Visio, Open Office, ...
- **ITSM:** Remedy, ServiceNow, USU, assyst, Atlassian, SMAX, ServiceWare, ...
- **Prozesse:** Visio, Adonis, BIC, ARIS
- **Projekt Management:** MS Project, Teamwork, BlueAnt, JIRA, Projectron BCS, Redmine, ...
- **Technologien:** IaaS, SaaS, PaaS, Managed Services, Cloud / Virtual Computing & Hosting, ...
- **Methoden:** Prozesse: BPMN 2.0, SSADM | ITSM: ITIL 3/4, ISO 20000, Agile ITSM, USM | Architektur: TOGAF 9/ADM | Qualität: ISO 9001/9004, TQM, SixSigma | Projekt Management: Waterfall, Agile, SCRUM
- **Richtlinien & Legislatur:** MaRisk/BAIT, OSI, KWG, SREP, GDPR/DSGVO, BS, eGov, e-Akte

PROJEKTÜBERSICHT



PERSÖNLICHE STÄRKEN

- + Strategische & nachhaltige Vorgehensweise
- + Analytische & strukturierte Arbeitsweise
- + Agil und anpassungsfähig
- + Praxisnahes & umfangreiches ITSM Wissen
- + Verhandlungssicher in mehreren Sprachen
- + Offene und transparente Kommunikation
- + Service-getrieben & Kundenorientiert
- + Motiviert durch Eigeninitiative

ANWENDUNGSERFAHRUNG

+ MS Office	●●●●●●●●●●
+ Visio	●●●●●●●●●●
+ Adonis / BIC	●●●●●●●●●●
+ Remedy	●●●●●●●●●●
+ ServiceNow	●●●●●●●●●●
+ JIRA/	●●●●●●●●●●
+ MS Project	●●●●●●●●●●
+ SharePoint	●●●●●●●●●●

SPRACHEN

+ Englisch	●●●●●●●●●●
+ Deutsch	●●●●●●●●●●
+ Polnisch	●●●●●●●●●●