

Avy Ellis

Adresse Mariannenweg 1, 61348 Bad Homburg vor der Höhe
Telefon +49 176 - 49075744
E-Mail avye@leit.one
Jahrgang 1973



Fähigkeiten

- Business Analyse
- IT Service Management / Service Level Management / IT Security
- Projektmanagement
- ITIL V3 (Incident-, Problem-, Change-, Release Management)
- Scrum / Agilität / Product Owner
- Reporting

Methoden

- ISMS (Information Security Management System)
- Service Level Management
- ITIL
- Change Management
- Automatisierung

Software / Tools

- Microsoft Office (Outlook, Word, PowerPoint, Excel, Access, Visio, Project, Sharepoint)
- Jira
- Confluence
- service.now
- Oblicore Guarantee
- ARIS Toolset, ADOit
- CA Clarity

Sprachen

- Deutsch Muttersprache
- English Wie Muttersprache
- Hebräisch Fließend
- Georgisch Fließend

Ausbildung

- 2017** CISSP (Certified Information Systems Security Professional)
- 2010** Zertifizierung ITIL V3
- 2002** Trainings in der Geschäftsprozessmodellierung mit ARIS Toolset
- 1998** Abschluss der Prüfung in „Network Management and Design“ (Teil des MCSE Programms)
- 1992-1998** Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Goethe-Universität in Frankfurt am Main; Abschluss 1998: Diplom Kaufmann

Veröffentlichungen

- 2003** Erfolgreicher Einsatz von prozessorientiertem Service Level Management, Avy Ellis - Springer Verlag
bestellbar unter Amazon.de oder im deutschen Buchhandel

Projekthistorie – Zusammenfassung

Jul 20 – Sep 21	Business Analyse / Teilprojektleitung - Migration der Postbank in die Deutschen Bank Kunde: Deutsche Bank
Apr 20 – Jun 20	IT Consulting - Analyse und Implementierung von Geschäftsprozessen Kunde: Neitzert Unternehmensgruppe
Jul 19 – März 20	IT Security Consulting - Erstellung und Einführung des Cyber Security Frameworks / Digitalisierung Kunde: adidas
Mar 19 – Jun 19	IT Consulting - Kunde: Neitzert Unternehmensgruppe
Jan 18 – Feb 19	IT Security Business Analyse - Business Analyst Key- und Certificate Management Solution (KCMS) - Kunde: Deutsche Bank
Nov 16 – Dez 17	IT Security Consulting - Application Owner für Email Verschlüsselung Kunde: Deutsche Bank
Jul 15 – Nov 16	IT Security Consulting - Migration von Applikationen in das globale Application Security Monitoring - Kunde: Deutsche Bank
Nov 13 – Jul 15	IT Security Consulting - Reporting der Key Performance Indikatoren der IT Security Kunde: Deutsche Bank
Nov 12 – Mai 13	IT Service Level Management Consulting - Consulting im Outsourcing des Desktop Managements - Kunde: Dell / KfW
Jun 12 – Nov 12	IT Service Operations Teilprojektleitung - Teilprojektleitung im Outsourcing des Service Operations - Kunde: Deutsche Bank
Jan 12 – Mai 12	Lotus Notes Migration Teilprojektleitung - Multilevel Projekt Applikationsablösung Kunde: Deutsche Bank
Apr 11 – Aug 11	Business Analyse - Change Management, Implementation & Deployment Management in service.now - Kunde: Deutsche Bank
Sep 10 – Jan 11	Business Analyse - Erstellung Spezifikation für die Release Management Tool Lösung (service.now) - Kunde: Deutsche Bank
Apr 10 – Aug 10	IT Release Management Consulting - Release Management für das globale Incident Management Tool (service.now) - Kunde: Deutsche Bank
Aug 08 – Mar 10	Projektmanagement Rollout/Migration - Projektmanagement des Rollouts des globalen Service Management Tools (service.now) - Kunde: Deutsche Bank
Okt 07 – Aug 08	Business Analyse - Prozessimplementierung im Incident Management (service.now) - Kunde: Deutsche Bank
Aug 05 – Jun 07	Software Development Customer Support - Customer Support und Software Engineering - Kunde: Oblicore Israel
Jul 03 – Dez 04	Projektmanagement - Zusammenführung von User Help Desks Kunde: Deutsche Post Euroexpress und DHL Express
Jan 02 – Dez 02	Business Analyse - Analyse und Konzeptionierung der Support Prozesse zwecks Zusammenführung der Support Center - Kunde: Allianz AGIS
Okt 01 – Nov 02	Business Analyse - Erarbeitung des globalen Problem Management Konzepts Kunde: Dresdner Bank / Allianz
Okt 01 – Apr 02	Business Analyse - Unterstützung des Account Managements der DREGIS Kunde: Dresdner Bank
Mai 00 – Sep 01	Business Prozess Analyse – Teamleitung, Analyse u. Implementierung der Call Center Prozesse Kunde: Dresdner Bank
Okt 98 – Nov 99	Training/Coaching – Analyse, Entwicklung und Einführung der Zielprozesse im IT Betrieb Kunde: Commerzbank
Okt 97 – Mai 98	Junior Project Assistant - Kunde: Lufthansa
Mar 96 – Nov 96	Softwareentwicklung – Kunde: Commerzbank / Commerz Financial Products

Projekthistorie – Details

Jul 20 – Sep 21	Business Analyse / Teilprojektleitung - Migration der Postbank in die Deutschen Bank - Kunde: Deutsche Bank <ul style="list-style-type: none">▪ Evaluierung, Analyse, funktionale Analyse von Business Anforderungen▪ Erstellung von hochqualitativen Dokumenten für Business Anforderungen, Systemarchitektur und funktionalen Spezifikationen▪ Koordination mit Programm- und Projektmanagern, internen Kunden, Business Analysten, Systemarchitekten und Entwicklern, um sicherzustellen, dass Solution Design und Business Anforderungen den Geschäftsanforderungen genügen▪ Beratung in der Vorbereitung und der Ausführung von Tests▪ Erstellung von erforderlichen Berichten aus Service.now und SAP Managed Objects
April 20 – Jun 20	IT Consulting - Analyse und Implementierung von Geschäftsprozessen Kunde: Neitzert Unternehmensgruppe <ul style="list-style-type: none">▪ Definition der Geschäftsprozesse gemeinsam mit der Geschäftsleitung▪ Aufnahme und Analyse der Ist-Geschäftsprozesse▪ Auswahl von Software für Immobilienverwaltung und Generalunternehmenschaft▪ Erstellung Migrationsplan für die Einführung der Software▪ Konzeption und Implementierung des Internetauftritts der gesamten Unternehmensgruppe
Jul 19 – März 20	IT Security Consulting - Erstellung und Einführung des Cyber Security Frameworks / Digitalisierung - Kunde: adidas <p>Erstellung eines Security Frameworks nach den OWASP, ISO27000 und ITIL Standards für alle in-scope Applikationen (ca. 90)</p> <p>Implementierung des Frameworks mit folgenden Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Penetration Testing und Bewertung der gefundenen Schwachstellen▪ Schließung der durch die Penetration Tests gefundenen Schwachstellen gemäß Kritikalität und zeitlichen Vorgaben des Kunden▪ Schließung von Security-bezogenen Audit Findings▪ Sicherstellung der SIEM Integration aller in-scope Applikationen▪ Definition und Implementierung von malicious und fraudulent Use Cases▪ Durchführung von Security Trainings für interne und externe Mitarbeiter▪ Reporting über die Compliance der Organisation mit dem erstellten Security Framework an das Senior Management
Mar 19 – Jun 19	IT Consulting - Kunde: Neitzert Unternehmensgruppe <ul style="list-style-type: none">▪ Beratung beim Internetauftritt▪ Erstellung und Programmierung der Internetseite▪ Erstellung von Marketingunterlagen

Jan 18 – Feb 19

IT Security Business Analyse - Business Analyst Key- und Certificate Management Solution (KCMS) - Kunde: Deutsche Bank

- Auffinden der wichtigen Stakeholder im Unternehmen – global
- Planung der Stakeholder Kommunikation
- Organisation, Moderation und Dokumentation der Stakeholder Meetings
- Erkennen und Lösen von Problemen mit wichtigen Stakeholdern, insbesondere im Senior Management
- Erstellung einer Risikoanalyse bzgl. der Folgen von Non-Compliance mit Hilfe der Konfigurationsdaten von Zertifikaten, der CMDB des Kunden und einer selbst erstellten Business Intelligence Lösung
- Unterstützung bei der Lösung von Non-Compliance aufgrund von Zertifikatsfehlern
- Analyse der Architektur insbesondere der Zusammenhänge mit F5 Loadbalancer und Firewalls (Checkpoint)
- Coaching der Projekt- und Teamleitung
- Koordination der Aufgaben bei der Konzipierung der Datenbankverschlüsselungslösung
- Planung, Umsetzung und Moderation von Workshops mit Softwareanbietern
- Management der Eskalationen und von Problemen im Projekt
- Moderation der Team Meetings, Dokumentation der wichtigsten Aktivitäten und Koordination der Zuständigkeit, Tracking der zeitgerechten Ausführung der Tasks

Nov 16 – Dez 17

**IT Security Consulting - Application Owner für Email Verschlüsselung
Kunde: Deutsche Bank**

- Verantwortlich für das Produkt „Secure Email“
- Koordination der Supporttätigkeiten Level 1, 2, 3
- Verantwortlichkeit und Pflege des Target Operating Models
- Koordination der DR Tests
- Leitung der Penetration Tests / Koordination der Vendoren
- Sicherstellen der Schließung von gefundenen Schwachstellen (Remediation Management)
- Qualitätssicherung des Produkts „Secure Email“
- Pflege der Konfigurationsdaten
- Annahme und Management von Eskalationen
- Bearbeitung von kritischen Incidents und Problemen
- Qualitätssicherung und Abnahme aller Dokumente (Design, Testing)
- Sicherstellung der Compliance
- Abnahme aller enduser-bezogenen Dokumente

Jul 15 – Nov 16

**IT Security Consulting - Migration von Applikationen in das globale
Application Security Monitoring - Kunde: Deutsche Bank**

Application Security Monitoring wird als automatisierter Penetration Test durchgeführt und führt daher zum Auffinden von Schwachstellen. Kommunikation der Schwachstellen and SOC Team und Sicherstellung deren Schließung

- Analyse, Konzeptionierung und Dokumentation/Anpassung der Migrations und Change Prozesse
- Schulung der Anwender und Applikationsverantwortlichen auf die neuen Prozesse und Einführung in die Technik
- Analyse der Application Enterprise Architecture und Beratung der Application Manager in der Umsetzung von Monitoring Lösungen
- **Konzeptionierung** und **Programmierung** von Reporting Werkzeugen für die globale Nutzung durch Security-Beauftragte der Bank
- Erstellung von Präsentationen für das Senior Management
- Monatliches KPI Reporting an das Senior Management

- | | |
|------------------------|---|
| Nov 13 – Jul 15 | IT Security Consulting - Reporting der Key Performance Indikatoren der IT Security - Kunde: Deutsche Bank |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Konzeptionierung und Einführung aller Key Performance Indikatoren (KPIs) in der IT Security der Deutschen Bank für das monatliche Reporting an Senior Management und Vorstand der Deutschen Bank AG▪ Abstimmung mit den Enterprise Architekten und Design der KPIs entsprechend strategischer und Anforderungen aus der Security Architektur▪ Konzeption der KPIs erfolgte in enger Abstimmung mit der IT Security Strategie und mit ISO27001 bzw. ISO27004 auch im Hinblick der Beauftragung externer Dienstleister (Typische KPIs wurden für Penetration Testing, Patching, Virens Scanner Compliance, Application Security Monitoring, Zertifikat Compliance erstellt und monatlich reportet)▪ Konzeptionierung und Einführung der Reporting Prozesse. Abnahme der Prozesse durch die interne Revision erfolgte im November 2014▪ Durchführung aller Projektmanagement Aufgaben wie Projektplanung, Prüfung der Budgeteinhaltung, zweiwöchentliches und monatliches Projektreporting▪ Leitung des KPI Reporting Teams |
| Nov 12 – Mai 13 | IT Service Level Management Consulting - Consulting im Outsourcing des Desktop Managements - Kunde: Dell / KfW |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Konzeption des Service Level Managements unter Berücksichtigung des gesamten Outsourcing Vertrags / bei Lücken Formulierung erforderlicher Vertragsanpassungen▪ Qualitätssicherung der nach ITIL V3 konzipierten Service Management Prozesse (Incident, Problem, Change, Service Catalogue, Value Assurance)▪ Erarbeitung der Managed Service Reports (ca. 100 Reports)▪ Leitung des Teilprojekts „Implementierung der Reports in service.now“ |
| Jun 12 - Nov 12 | IT Service Operations Teilprojektleitung - Teilprojektleitung im Outsourcing des Service Operations - Kunde: Deutsche Bank |
| | <ul style="list-style-type: none">▪ Nachverfolgung der Projektaufgaben▪ Organisation und Leitung der Stakeholder Meetings▪ Kontrolle der Aufgaben des Vendoren und dessen Performance▪ Implementierung von Key Performance Indikatoren der Vendor-Performance▪ Kommunikation des Projektfortschritts an das Senior Management▪ Leitung von Eskalationsmeetings▪ Erstellung der zweiwöchentlichen Projektstatusreports |

Jan 12 – Mai 12

**Lotus Notes Migration Teilprojektleitung - Multilevel Projekt
Applikationsablösung - Kunde: Deutsche Bank**

- Überwachung und Verantwortung der Migration der abzulösenden Applikationen in der Region EMEA
- Zusammenarbeit mit dem Vendor zur Sicherstellung des Projektfortschritts für die Region EMEA
- Nachverfolgung der Projektaufgaben und Sicherstellung der rechtzeitigen Fertigstellung
- Proaktive Identifizierung und Eskalation von Projektrisiken
- Koordination aller logistischen Aufgaben zwischen dem PMO Team und dem Vendor
 - Sicherstellen, dass Vendor alle nötigen Zugänge erhält
 - Sicherstellung der Stilllegung der abgelösten Applikationen
 - Sicherstellung des Supports nach Go-live der neuen Applikation
- Leitung der Migrations-Teilprojekte, die nicht durch den Vendor, sondern durch das Business durchgeführt wurden
- Management der Beziehungen zwischen Business und Vendor
- Einstellung und Management der Konfigurationen und Changes der stillgelegten Applikationen

Apr 11 – Aug 11

**Business Analyse - Business Analyse Konzeption im Change Management,
Implementation & Deployment Management in service.now - Kunde:
Deutsche Bank**

Erarbeitung von Konzepten für die Einführung von Change, Implementation und Deployment Management Prozessen im SAP Umfeld der Deutschen Bank

Sep 10 – Jan 11

**Business Analyse - Erstellung Spezifikation für die Release Management
Tool Lösung (service.now) - Kunde: Deutsche Bank**

- Analyse der Release Management Prozesse und Ableitung der funktionalen Anforderungen an das Release Management Tool
 - Erarbeitung des entsprechenden Spezifikationsdokuments
- Durchführung von Befragungen von mindestens 20 der Hauptnutzer des Tools bzgl. deren Anforderungen
- Erarbeitung von Use Cases für das Tool und Abstimmung derer mit der Entwicklungsabteilung
- Feedback an die Prozess-Architekten des Release Management Prozesses aus der Erstellung der Anforderungsspezifikation

Apr 10 – Aug 10

**Service Operations - Release Management für das globale Incident
Management Tool (service.now) - Kunde: Deutsche Bank**

- Sammlung der fachlichen und technischen Anforderungen an das Incident Management Tool
- Durchführung von Machbarkeitsprüfungen
- Erstellung der fachlichen Anforderungsspezifikation
- Einholung der Freigabe für die Implementierung von Änderungen des Tools
- Nachverfolgung der Implementierung
- Durchführung der Abnahme der neuen Funktionen
- Durchführung der globalen Anwenderschulungen – vor Ort Schulungen in Deutschland, Italien, Spanien, Polen und der Schweiz

Aug 08 – Mar 10

Projektmanagement Rollout/Migration - Projektmanagement des Rollouts des globalen Service Management Tools (service.now) - Kunde: Deutsche Bank

- Globaler Rollout des service.now (globales Tool für Incident Management)
- Analyse und Neudefinition der Support-Prozesse angepasst an das neue Tool mit ADOit
- Erarbeitung von Anforderungen an service.now ausgehend von neuen Nutzergruppen und Sicherstellung derer Implementierung
- Einrichtung der Support-Gruppen im Tool
- Unterstützung im Configuration Management der im Tool gepflegten Assets
- Durchführung von Schulungen und Trainings der global verteilten Supportgruppen (USA, Großbritannien, Deutschland, Singapur, Australien, Japan), vor Ort Schulungen in Deutschland, Italien, Spanien, Polen und der Schweiz
- Leitung des Support Teams
- Fortlaufende Berichterstattung über den Projektstand an das Senior Management

Okt 07 – Aug 08

Business Analyse - Business Analyse bei der Prozessimplementierung im Incident Management (service.now) - Kunde: Deutsche Bank

- Implementierung des Incident Management Prozesses nach ITIL in der Investment Banking Lokation der Deutschen Bank in Frankfurt
- Erstellung Projektplan / Nachverfolgung der Aktivitäten
- Durchführung von Reviews der kritischen Incidents mit ausgesuchten Spezialisten
- Review und Anpassung der Incident Management Prozesse in ADOit
- Sicherstellung, dass Nutzer globales Standard Tool nutzen
- Durchführung von ITIL Schulungen

Aug 05 – Jun 07

Software Development Customer Support - Customer Support und Software Engineering - Kunde: Oblicore Israel

- Erarbeitung, Dokumentation und Veröffentlichung von Support Know-how
- Kommunikation mit Oblicore Kunden bzgl. Software Problemen und Erarbeitung von Lösungen (Kunden aus Europa, Israel, Indien und den USA)
- Implementierung und Pflege des CRM (customer relationship management) Systems von Oblicore
- Erkennung und Dokumentation von Software Bugs und Verbesserungsvorschlägen in der Oblicore Software

Jul 03 – Dez 04

**Projektmanagement - Zusammenführung von User Help Desks
Kunde: Deutsche Post Euroexpress und DHL Express**

- Managen des Projekts – Evaluierung von Budget und Ressourcen, Erstellung von Projektberichten, Erstellung der Projektdokumentation
- Analyse der Supportprozesse von zusammengeführten Unternehmen, für die der Help Desk aufgebaut werden sollte
- Erstellung der Machbarkeitsstudie
- Erstellung des Business Cases für den Aufbau und Betrieb des Help-Desks
- Design und Dokumentation der Zielprozesse im ARIS Toolset
- Ausbildung der neuen Ressourcen
- Erstellung der Berichte über die Key Performance Indikatoren

- Jan 02 – Dez 02** | **Business Analyse - Analyse und Konzeptionierung der Support Prozesse zwecks Zusammenführung der Support Center**
Kunde: Allianz Global Information Services (AGIS)
- Erstellung des Projektplans (Budget, Meilensteine, Ressourcen)
 - Erstellung des Business Cases für das Projekt
 - Erarbeitung der einheitlichen Call Center Prozesse und Service Design
 - Erstellung der grafischen Prozessmodelle mit Hilfe des ARIS Toolsets
 - Erstellung der Projektdokumentation
- Okt 01 – Dez 02** | **Business Analyse - Erarbeitung des globalen Problem Management Konzepts - Kunde: Dresdner Bank / Allianz**
- Teilnahme an Expertenteammeetings zur Erarbeitung des Problem Management Prozesses
 - Abstimmung des Zielprozesses mit den Fachabteilungen
- Okt 01 – Apr 02** | **Business Analyse - Unterstützung des Account Managements der DREGIS**
Kunde: Dresdner Bank
- Evaluierung von Ausschreibungen für Leistungen, die vom Benutzerservice der Dresdner Bank erbracht werden
 - Erstellung von maßgeschneiderten Konzepten für interne Kunden der DREGIS nach eingehender Analyse deren Supportprozesse und Strukturen
 - Teilnahme an Sales Meetings als Spezialist der internen Leistungen
 - Service Design und Dokumentation der Zielprozesse des Benutzerservices mit Hilfe des ARIS Toolsets
- Mai 00 – Sep 01** | **Business Prozess Analyse – Teamleitung, Analyse u. Implementierung der Call Center Prozesse - Kunde: Dresdner Bank**
- Leitung des Projektteams; Verantwortung gegenüber dem Kunden
 - Erstellung von Konzepten für die Implementierung und Einhaltung von SLA's
 - Service Design, Erarbeitung von Konzepten für das Management und die Optimierung der Service Qualität
- Okt 98 – Nov 99** | **Training/Coaching – Analyse, Entwicklung und Einführung der Zielprozesse im IT Betrieb - Kunde: Commerzbank**
- Coaching und Ausbildung des Second Level Supports der Commerzbank im Support von Windows NT (Client und Server)
 - Unterstützung des deutschlandweiten Roll-outs aller Commerzbank Geschäftsstellen / Größenordnung 19.000 Clients und 1000 Server
 - Modellierung der Geschäftsprozesse des DV-Betriebs
 - Beratung beim Change-Management und dem Rollout neuer Anwendungen
 - Entwicklung von Perl Scripten für die Automatisierung von Administrationsaufgaben
 - Entwicklung der Wissensdatenbank für den Support im 1st- und 2nd Level

Okt 97 – Mai 98

Junior Project Assistant - Kunde: Lufthansa

- Ausarbeitung eines Konzeptes für Software Changemanagement bei einer großen deutschen Fluggesellschaft
- Modellierung des Changemanagement Prozesses in ARIS Toolset
- Verantwortung für die Kommunikation im Projekt, Erstellung von Projektpräsentationen
- Ausarbeitung des Konzepts zur PC-LAN Standardisierung (weltweit)

Mar 96 – Nov 96

Softwareentwicklung - Commerzbank / Commerz Financial Products

- Anwendungsentwicklung im Bereich Automatisierung von Backoffice-Aufgaben in der Wertpapierabwicklung
- Entwicklung von Software für die automatisierte Abstimmung von Handelsdaten zwischen IMS und SUMMIT
- Entwicklung von Software für die automatisierte Erstellung von Verträgen und Mahnungen aus Handelsdaten von SUMMIT
- Softwareentwicklung für das automatisierte Reporting von SWAP-Geschäften