

Oliver Krüger, freiberuflicher Unternehmensberater mit Fokus auf Interimsleitung von IT-Abteilungen sowie Leitung von Projekten (bis 50 Teammitglieder), Prozess- sowie Implementierungsberatung, CRM (Sales, Marketing und Service für B2B und B2C Geschäftsbeziehungen) mit allen angrenzenden Bereichen (z.B. Stammdatenmanagement, Order-to-Cash oder Reporting).

Allgemeine Schwerpunkte: Projektmanagement, Testmanagement, Geschäftsprozessmodellierung / -optimierung, Fit-Gap Analysen und Implementierung von kompletten IT-Systemen. Seit 2024 intensiver Einsatz von KI bei der Projektarbeit.

Über 20 Jahre Beratungsexpertise in Unternehmen wie KPMG Consulting, BearingPoint, Capgemini, (12 Jahre) und 15 Jahre als selbständiger Berater.

Geboren am 16.04.1969 in Heilbronn, 2 Kinder, remote arbeitend mit globaler Verfügbarkeit.

Studium:

1992-1996	Fachhochschule HN, Maschinenbau (Diplom Ingenieur FH)
-----------	---

Erfahrungen:

Karriere	Seit 2011, selbständiger Unternehmensberater 4 Jahre Management Consultant CapGemini, Berlin 1,5 Jahre Leiter CRM Consulting Atos Origin, Hamburg 7 Jahre Manager CRM KPMG Consulting / BearingPoint, Berlin 2 Jahre Produktionsleiter Steffen Söhner GmbH, Dresden
Zertifizierungen	Scrum Master (PSM I), Projektmanagement EM Level2 Zertifizierung (based on PMI)
Methodenkenntnis	Projektmanagement (nach PMI), Changemanagement, Geschäftsprozessmodellierung / -optimierung nach BPMN2.0, Softwareauswahl, Implementierungen und Template Rollout (Fit-Gap), Testmanagement (ISTQB), Cutover Management, Strategie (CRM, IT), CRM-Prozesse B2B und B2C, SAP Activate LEAN Management
SAP	CRM - Sales, Service, Marketing, Middleware, SAP ECC, Logistische Module (SD, MM, PP, CS) SAP S/4HANA - Customer Vendor Integration, Customer Management, Presales Management; FIORI, SAP Cloud
Testmanagement	HP-Quality Center / ALM, SAP Solution Manager, (Jira)
Sonstige CRM-Anwendungen	Pivotal, Microsoft Dynamics, mSeries, Salesforce
Reporting	SAP BI, Tableau, Self Service Tools (BO), Power BI
MS Office	Access, Excel, Word, PowerPoint, MS Project
PM / Service Management Tools	Atlassian – Jira, Confluence, Projektron BCS, Zendesk, SysAid

Sprachkenntnisse:

Deutsch	Muttersprache
Englisch	Verhandlungssicher
Französisch	Grundkenntnisse

Projektliste (Auszug)

Interimsleitung IT und Projektleitung SAP Migration

Funktion: Linien- und Projektleitung

Dauer: Mai 2024 – heute

Branche: Produktion

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde, eine mittelständischer Brillenmarke aus Berlin, wurde von einem großen Brillenhersteller aus Italien akquiriert und soll in dessen Systemlandschaft (SAP AFS – FI/CO, MM, SD, PP - und Umsysteme) integriert werden. Oliver Krüger übernimmt dabei die lokale Vorbereitung (Aufnahme und Anpassung der Prozesse, Veränderungsmanagement) und Steuerung des Umsetzungsprojektes (Gap-Analyse, Unterstützung Design, Schnittstellen, und weitere) aus Berlin heraus.

Die Integration des Unternehmens in die neue Systemwelt des Mutterhauses erfordert die Umstellung der gesamten IT vor Ort. Daher übernimmt Oliver Krüger auch die IT Leitung und strukturiert das Team entsprechend den neuen Anforderungen um.

Prozessaufnahme für Softwareauswahl Serviceabwicklung (non SAP)

Funktion: SME / Fachexperte

Dauer: April 2023 – März 2024

Branche: Handel (KMU)

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde ein Klein- / Mittelstandsunternehmen vertreibt und wartet Einrichtungen für Autowerkstätten. Es betreibt eine Insellösung für die Serviceprozesse. Die Lösung ist nicht vollständig in die ERP Systemlandschaft integriert und wird wegen Problemen der Nutz- und Bedienbarkeit vom Fachbereich nicht angenommen. Daher soll eine Software ausgewählt werden, die komplett in das ERP System (SelectLine) integriert werden kann sowie ausreichend benutzerfreundlich ist und stabil nach neuestem Stand der Technik betrieben werden kann.

Oliver Krüger unterstützt hierbei die Aufnahme und Dokumentation der IST Prozesse um darauf basierend ein grobes Lastenheft für die Softwareauswahl zu erstellen. Die Softwareauswahl erfolgt im Nachgang.

Die folgenden 5 Projekte wurden im Rahmen der SAP S/4HANA Migration durchgeführt

1. Ausschreibung für die Vergabe der SAP S/4HANA Migration

Funktion: SME / Fachexperte

Dauer: Oktober 2022 – April 2023

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde betreibt 3 SAP-Systeme (ERP 6.0, CRM 7.0, SRM 7.0), die Ende 2027 aus der Wartung laufen und bis dahin auf eine neue SAP Version SAP S/4HANA migriert werden müssen. Die komplexe Systeminfrastruktur mit nicht-SAP Systemen und entsprechenden Schnittstellen benötigt für die Umstellung sehr viel Expertenwissen, dass im Unternehmen aktuell nicht vorhanden ist. Daher soll ein entsprechendes Beratungsunternehmen angefragt werden. Als Unternehmen im öffentlichen Bereich muss dafür eine europaweite Ausschreibung veröffentlicht werden, um den geeigneten Lieferanten auszuwählen. Oliver Krüger ist verantwortlich für die Erstellung einer Leistungsbeschreibung nach der SAP Activate Methode (Projekt hat bereits Teile der Discovery, Prepare und Explore Phase gestartet) und entsprechenden Bewertungskriterien zur Auswahl eines geeigneten Lieferanten nach Vorgaben der gesetzlichen Vorgaben für EU-Ausschreibungen. Herausforderung hierbei ist, dass bereits Unternehmen zur Migration der Eigenentwicklungen und auch Daten Voranalysen gestartet haben, die mit in den Bewerberprozess aufgenommen werden sollen.

2. Aufbau eines S/4HANA Systems als „Golden Shell“

Funktion: SME / Fachexperte

Dauer: August 2022 – Januar 2023

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Für eine „Bluefield“ S/4HANA Migration wird der Aufbau eines „leeren“ Systems einer „Golden Shell“ benötigt. Dieses System dient dann als Basissystem jeglicher weiterer für die Migration benötigter Systeme zur Code- und auch Datenmigration.

Der Aufbau einer „Golden Shell“ bedingt verschiedene spezielle Vorgehensweisen, die mit SAP direkt abgestimmt werden müssen.

Oliver Krüger war mit dem SAP Basis Team verantwortlich für den korrekten Aufbau des Systems, die benötigte Integration in die Test-Systemlandschaft sowie der Kommunikation mit SAP.

Projektliste (Auszug)

3. Systemumstellung (Cutover) Manager SAP Datenbank Upgrade (ERP, HCM, CRM, SRM)

Funktion: Systemumstellung (Cutover) Manager

Dauer: August 2022 – Oktober 2022

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde betreibt 4 SAP-Systeme (ERP 6.0, ERP 6.0 HCM, CRM 7.0, SRM 7.0) deren Datenbankversionen nicht mehr gewartet werden. Um die Wartungskosten zu sparen aber auch um die für in 2 Jahren geplante SAP S/4HANA Migration zu unterstützen, sollen die HANA Datenbanken auf die letzte aktuelle Revision gehoben werden. Die technischen Arbeiten werden durch Kollegen aus der SAP Basis durchgeführt. Oliver Krüger fokussiert sich hierbei auf Projektmanagement und den Systemumstellung (Cutover). Da eine nicht-Verfügbarkeit aller 4 Systeme von über 8h angenommen wird, müssen Kunden informiert aber auch Partnersysteme abgeschaltet und weitere technische Vorkehrungen für einen erfolgreichen Wiederanlauf geplant werden.

4. Leitung SAP Service Pack Upgrade SAP-Systeme (ERP, CRM, SRM)

Funktion: Projektleiter

Dauer: März 2022 – Mai 2022

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde betreibt 4 SAP-Systeme von denen 3 (ERP 6.0, CRM 7.0, SRM 7.0) seit 2018 nicht mehr aktualisiert wurden. Um die Wartungskosten zu sparen aber auch um die für in 2 Jahren geplante SAP S/4HANA Migration zu unterstützen, sollen die Systeme auf den letzten aktuellen Servicepack gehoben werden und damit auch Sicherheitshinweise eingespielt und verschiedene Add-Ons (VIM, Versandsoftware von Mercoline) aktualisiert werden. Oliver Krüger ist beauftragt das Projekt zu initialisieren, beim IT Board vorzustellen und mit einem Team von 10 Mitarbeitern bis zum erfolgreichen Produktivgang im Juni 2022 zu steuern. Oliver Krüger trägt dabei die Verantwortung das Projekt zeitgemäß in bester Qualität und im Rahmen des geplanten Budgets zu liefern und regelmäßig Bericht zu erstatten. Fokus liegt bei diesem Projekt im Systemumstellung (Cutover) Management, da durch die enge Integration in die Systemlandschaft auch zahlreiche Partnersysteme kurzfristig abgeschaltet werden müssen um end-2end Funktionalitäten sicherzustellen. Dies hat großen Einfluss auf die Verfügbarkeit der Systeme für Mitarbeiter und Kunden und muss frühzeitig kommuniziert werden.

Projektliste (Auszug)

5. Solution Architekt Migration der aktuellen SAP-Systeme in eine SAP S/4HANA Landschaft (Discovery Phase)

Funktion: Solution Architect

Dauer: Dezember 2021 – April 2022

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde betreibt ein SAP ERP 6.0 System, dass im Jahre 2027 aus der Standardwartung fällt. Zudem werden 2 weitere SAP-Satellitensysteme verwendet, deren Prozesse auf die Abbildung in Alternativlösungen oder Roll-In Fähigkeit analysiert werden müssen. Dies soll nach SAP Activate als erste Phase des Projektes, der „Discovery“ Phase durchgeführt werden. Oliver Krüger ist beauftragt, die aktuell in SAP abgebildeten Prozesse zu untersuchen und so zu simplifizieren, dass sie anhand der S/4HANA Best Practices standardisiert in eine SAP S/4HANA Umgebung migriert werden können. Ziel ist, eine neue SAP S/4HANA Umgebung aufzubauen und die Prozesse / Funktionalitäten sowie auch Daten in einem „Bluefield Ansatz“ selektiv zu übernehmen. Zudem wird eine Analyse der kundenspezifischen Eigenentwicklungen durch einen SAP-Partner durchgeführt, die durch Oliver Krüger betreut wird. Ziel des Vorprojektes ist, die Aufgabenpakete so weit zu beschreiben, dass ein Dienstleister zur Umsetzung im Rahmen einer EU-Ausschreibung gefunden werden kann.

Leitung TaskForce XRechnung und Folgeprojekte (non-SAP)

Funktion: Projektleiter

Dauer: März 2020 – Dezember 2021

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Ein Gesetz der Bundesregierung ist Ende November in Kraft getreten: Rechnungen an Bundesverwaltungsbehörden dürfen nur noch in elektronischer Form als „XRechnung“ versendet werden. Die Umsetzung dieses Gesetzes hat viele Beteiligte vor große Herausforderungen gestellt. Der Kunde hat fristgerecht auf die Anforderungen reagiert, das entsprechende Projekt ging im November produktiv. Ende Februar wurde festgestellt, dass Forderungen in zweistelliger Millionenhöhe im Kontext der XRechnungen von den Kunden nicht bezahlt wurden. Durch die IT-Leitung wurde eine TaskForce eingerichtet, Oliver Krüger wurde beauftragt diese TaskForce zu leiten.

Ziel war, die Ursachen zu analysieren, durch kurzfristige Aktionen die Außenstände schnell zu reduzieren und bei Bedarf längerfristige Projekte aufzusetzen, um einen stabilen Rechnungsausgangsprozess zu sichern. Hierzu waren Abstimmungen innerhalb der Kundenorganisation aber auch außerhalb mit den Betreibern der Rechnungseingangsplattformen (ITZ-Bund) und Normierungsstellen (KoSIT) notwendig. Die Außenstände konnten durch Workarounds schnell abgebaut werden, ein Projekt zur Stabilisierung des Rechnungsausgangsprozesses für XRechnungen wurde initiiert, welches Oliver Krüger als Projektleiter aufgetragen wurde. In diesem Projekt wird aktuell zusammen mit einem Partner eine elektronische Schnittstelle implementiert, um die XRechnungen korrekt zu versenden. Das Projekt besteht aus 5 internen Kundenberatern und 4 Experten des Partners.

Projektliste (Auszug)

Unterstützung Betrieb und Weiterentwicklung des SAP CRM Systems

Funktion: SAP CRM Berater

Dauer: Juni 2020 – Juli 2021

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Beim Kunden ist ein SAP CRM System im Einsatz, das als vorkonfigurierte Lösung implementiert und danach nicht an die Kundenanforderungen angepasst wurde. Oliver Krüger hat parallel zu seinen Projektaktivitäten beim Kunden, die bestehenden CRM-Prozesse bei Bedarf entsprechend angepasst und in das System mittels kleiner Implementierungspakete (Change Request) mit einem weiteren SAP CRM Berater und Entwickler implementiert. Zudem hat er den Betrieb des SAP CRM Systems sichergestellt. Der Einsatz war ca. 2 Tage pro Woche. Ziel war auch einen passenden Kandidaten als internen Mitarbeiter zu gewinnen und entsprechend einzuarbeiten.

Projektleitung Integration kaufmännischer Prozesse in die bestehende SAP-Landschaft

Funktion: Projektleiter

Dauer: Januar 2020 – Mai 2020

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Beim Kunden sind 4 SAP Hauptsysteme im Einsatz (ERP, HCM, CRM, SRM) die den kompletten kaufmännischen Prozess abbilden (Marketing & Sales [CRM], Order Processing [SD] & Production [PP], Service [CS], Purchase to Pay [MM], Finance & Accounting [FI], Human Resources [HR]). Aus historischen Gründen wird für die wichtigsten Produkte der Order-to-cash Prozess in einem nicht-SAP System abgebildet. Dies führt zu Medienbrüchen und komplexen Szenarien bei der Finanzbuchhaltung. Inhalt des Projektes ist, die verschiedenen aktuell in den OTC Prozess involvierten Systeme zu analysieren, um diesen Prozess bei Bedarf anzupassen (Fit-Gap Analyse) und in SAP (insbesondere im Modul SAP SD) abzubilden sowie eine Implementierungskonzept zu entwickeln. Oliver Krüger leitet dieses Projekt mit 8 Systemberatern des Kunden und stellt das Ergebnis der Bereichsleitung vor

Mitarbeit im strategischen Projekt Roadmap SAP S/4HANA

Funktion: SME

Dauer: August 2019 – Dezember 2019

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde betreibt 4 SAP Hauptsysteme (ERP, HCM, CRM, SRM) und muss diese SAP Systeme bis zum Ende der Wartung 2027 auf eine S/4HANA Umgebung migrieren. Der FI Bereich wurde kürzlich auf S/4Finance umgezogen. Ziel des Projekts ist eine Roadmap bis zur Implementierung der neuen Systeme zu entwickeln und Fragen zum Projektansatz (Brown-, Green-, Bluefield), der Technologie (OnPremise, Cloud – STE [single tenant] oder MTE [multi tenant] aber auch die grundsätzliche Bereitschaft des Unternehmens bzgl. Standardisierung der Prozesse zu beantworten.

Dieses Projekt wurde mit den S/4HANA Experten der SAP durchgeführt. Oliver Krüger hatte im Projekt die Funktion des SMEs der SAP Systeme und darin abgebildeter Prozesse. Das Ergebnis wurde der Geschäftsführung vorgestellt und dann in die SAP Strategie des Unternehmens eingefügt.

Projektliste (Auszug)

Aufbau Team zur Anwendungsbetreuung des Fördermittelmanagement-systems

Funktion: Projektleiter

Dauer: Januar 2019 – Juni 2019

Branche: Public Sector

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde hat kürzlich das SAP Fördermittelmanagement (SAP Grantor Managment) integriert in die SAP PSM Lösung eingeführt und will beauftragt die Bundesdruckerei mit dem Anwendungssupport beauftragen.

Oliver Krüger arbeitet im Auftrag der Bundesdruckerei daran die SAP Systeme für die Anwendungsbetreuung zu übernehmen und ein Team aufzubauen, um diese Leitung erbringen zu können.

Interimsmanagement Leitung und Neustrukturierung SAP-Team

Funktion: Projektleiter

Dauer: Juni 2018 – Juni 2020

Branche: Public Sector / Produktion

Beschreibung des Projektes:

Oliver Krüger ist verantwortlicher Leiter des SAP Teams mit insgesamt 18 Inhouse Consultants.

Zentrale Aufgabe dabei ist die Umstrukturierung nach SAP Modulen und Erweiterung des Teams zur Sicherstellung des Betriebes und der Lieferfähigkeit gegenüber internen und externen Projekten. Insgesamt wurden 8 neue SAP Berater eingestellt und in das Team integriert.

Zudem ist Oliver Krüger zuständig für die strategische Weiterentwicklung der im Hause befindlichen Systeme (ERP, CRM, SRM, eBW) und entwickelt mit den IT Verantwortlichen die SAP S/4HANA Implementierungsstrategie (inkl. Cloudstrategie und Implementierungsansatz Green- vs. Brownfield).

Implementierung einer komplexen Systemlandschaft zur Unterstützung eines neu definierten Betriebswirtschaftlichen Prozesses

Funktion: Projektleiter IT Realisierung

Dauer: November 2016 – Februar 2018

Branche: Professional Services / Automotive

Beschreibung des Projektes:

Die Implementierung eines neuen betriebswirtschaftlichen Prozesses erforderte die Neugestaltung aller unterstützenden IT Systeme (Microsoft Dynamics, Sharepoint und SAP ERP). Zusätzlich wurde versucht, im Rahmen des Projektes neue Technologien einzusetzen (Angebotskonfigurator CPQ-Sales als Add-On für MS Dynamics, SAP PO, SAP FIORI, SAP BW on HANA, SAP Self Service Tools [BO]).

Nach intensiver Fach- und IT Konzeption in einem eigenen Vorprojekt, wurde Oliver Krüger als Projektleiter der IT Realisierung eingesetzt und vertrat neben den klassischen Aufgaben eines Projektmanagers (Zeitplan, Budget,...) den Kunden gegenüber den IT Dienstleistern sowie den Kunden-internen Stakeholdern. Berichtet wurde an den Programmleiter sowie den IT Leiter und teilweise an den Projektsponsor (Mitglied der GF).

Projektliste (Auszug)

Die komplexe Projektstruktur mit 5 externen Dienstleistern und insgesamt 50 IT Projektmitarbeitern sowie die große Sichtbarkeit im Top Management prägen das Projekt. Der hybride Ansatz zwischen Wasserfall und agiler Entwicklungsvorgehensweise (SAP FIORI [Apps], BW on HANA/SAP Self Service BO Tools) der vom Kunden so gewählt wurde, sowie die hohe Integration der Systemmodule (MS CRM, Sharepoint, SAP SD, PS, MM, CO, FI, BA und weiteren) zur Bearbeitung des neuen Prozesses geben dem Projekt eine weitere Dimension an Komplexität jedoch auch große Chancen auf große Benefits durch den Einsatz von modernen IT Anwendungen.

CRM - Reporting Roadmap (360° Kundensicht) für den Out of Home (OoH) Eiskrem Bereich (non-SAP)

Funktion: Business Projektleiter und SME für Prozesse und KPIs

Dauer: Juli – Dezember 2016

Branche: FMCG

Beschreibung des Projektes:

Durch die Implementierung der neuen CRM Anwendung wurden im OoH Top Management schnell Erwartungen an ein zentrales Reporting geschaffen. Zur Steuerung des Europa- aber auch lokalen Geschäftes mit den nun zentralisierten und überhaupt verfügbaren Daten wurde eine ganzheitliche Sicht auf den Endkunden (360° Sicht) erwartet. Außerdem hat sich die globale IT entschieden sich auf 2 neue Kernsysteme zu konzentrieren: Teradata als Datawarehouse und Tableau als Frontend Tool.

Im Rollout Projekt ist Oliver Krüger als Projektleiter Business eingesetzt und betreut folgende Bereiche: Koordination und Durchführung der Veränderung der Arbeitsabläufe in den Fachbereichen zu einem „Self-Service BI“, Definition von Prozessen für das Europäische Reporting und Definition von KPIs zur strategischen Steuerung des Eiskrem Geschäftes. Zudem unterstützt er im Projekt den Rollout des IT Tools, Planung der Fachbereichsaktivitäten im Projekt wie UAT, Training, Change-Management und Rollout der Anwendung in die einzelnen Länder inkl. Systemumstellung (Cutover) Management. Oliver Krügers Expertenteam besteht aus 3 Business Analysten und den lokalen Beratern, fachlich unterstützt er jedoch auch das Programmmanagement und einen weiteren Projektleiter für die Rollouts.

SAP Upgrade CRM Systeme

Funktion: Projektleiter für SAP CRM Upgrade

Dauer: Januar – Juni 2016

Branche: FMCG

Beschreibung des Projektes:

Unser Kunde, ein weltweit tätiges Unternehmen der Spielzeugindustrie mit Sitz in Billund, Dänemark plante den Releasewechsel der 7 zentralen SAP Systeme, die weltweit eingesetzt sind. 2 davon waren SAP CRM Systeme: TradePromotion Portal, B2B CRM Backend mit der mobilen Anwendung Retail Exchange und einem B2B Webshop. Zudem waren Systeme zur Unterstützung der Prozesse wie TREX, Applikationsserver und ein BI System für Prozesse des Tradepromotion Portals dem CRM Bereich zugeordnet.

Oliver Krüger war als Projektleiter verantwortlich für die Planung, Durchführung und Produktivsetzung des SAP Upgrades der dem CRM Bereich zugeordneten Systeme. Typische Themen dieses SAP Upgrades waren hierbei Planung des Projekts, Ressourcenbeschaffung und Koordination, Steuerung des Basisteams zur Durchführung der SAP Upgrades in 4 Systemen (Sandbox, Dev., QA, Produktiv), Koordination der Testmanager für 3 Testphasen mit 30 Testern und 250 Testskripten, GoLive und Systemumstellung (Cutover) Planung und Management inklusive Sicherstellung des Betriebes dieser Hochverfügbarkeitssysteme.

Projektliste (Auszug)

Zudem hat Oliver Krüger den Projektleiter für die 5 SAP Systeme in den Bereichen Kommunikation und Teamleitung unterstützt. Das Team umfasste insgesamt 25 IT Stream Leads mit ca. 400 Testern.

Prozessdesign, Template Erstellung und europäischer Rollout einer mobilen CRM Anwendung (mSeries von SpringWireless) für den OoH Eiskrem Bereich

Funktion: Projektleiter, Design Authority

Dauer: November 2012 – Februar 2016

Branche: FMCG

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde, ein multinationales Unternehmen der Konsumgüterindustrie, hat den Bedarf erkannt, seine Salesforce im Out of Home Bereich für Europa (insgesamt 13 Länder) mit einer mobilen Anwendung zur Organisation und Durchführung ihrer Kundenbesuche zu unterstützen. Sehr heterogene Prozesse und Route-to-Market Ansätze in den einzelnen Ländern mussten soweit möglich harmonisiert, trotzdem jedoch lokale Besonderheiten berücksichtigt werden. Besonderheit bei der Konzeption der Anwendung war, dass Daten von sehr vielen Quellsystemen mit unterschiedlichen Formaten und Qualität integriert werden mussten. Oliver Krüger ist eingesetzt, als Leiter eines Teams von Prozessexperten die Ist-Prozesse aller Länder aufzunehmen, ein harmonisiertes und für alle Länder grundsätzlich einsetzbares Soll-Prozessmodell zu gestalten. Darauf basierend wurde dann durch einen bereits ausgewählten CRM Software Anbieter aus dem Bereich Retail Execution eine geeignete Anwendung agil angepasst, die Oliver Krüger als „Product Owner“ verantwortet hat (Benutzeranforderungen (User Stories), Product Backlog)

Zur Implementierung der Anwendung in den einzelnen Ländern inklusive Fit-Gap Analyse, Lokalisierung der Anwendung war Oliver Krüger dann für insgesamt 3 Roll-outs als Gesamtprojektleiter verantwortlich. Wave1: ES, AT, CH, Wave3: IRE, DK; Wave4: GR

Zu den Aufgaben zählten Projektmanagement, Management der verschiedenen Software Anbieter und End-to-End Prozessmanagement. Teammitglieder waren verteilt auf der ganzen Welt. Das Kern-Entwicklungsteam saß in Brasilien, die Kunden in Europa und weitere Unterstützung für die Schnittstellen wurde aus Indien geliefert.

Testmanagement und Aufsetzen eines Testkonzeptes für die Implementierung neuer Releases der neu implementierten Abrechnungsanwendung

Funktion: Testmanager

Dauer: Juni 2011 – Dezember 2012

Branche: Versorgungsindustrie

Beschreibung des Projektes:

Nach Implementierung und Rollout in alle Zielorganisationen musste der laufende Betrieb der Anwendung sichergestellt werden. Das System musste nach gesetzlichen Vorgaben mindestens 2mal im Jahr aktualisiert werden (Marktkommunikation). Diese Aktualisierungen waren meist mit großen Änderungen im System verbunden, die Außenwirkung sehr groß und politisch. Die Entwicklungen wurden agil entwickelt. Es musste ein Testkonzept erstellt werden, dass sehr hohen Qualitätsansprüchen standhielt und sicherstellte, dass keine Fehler mit einem neuen Release implementiert wurden.

Oliver Krüger hat dafür das Testkonzept mit teilautomatisierten Testprozessen erstellt und bei neuen 2 Releases operativ betreut. Bis zu 8 Testkoordinatoren waren zu betreuen. User Acceptance-, Regressionstestskripte wurden zentral gespeichert und mussten aktuell gehalten werden. Fehlermanagement mit bis zu 8 Entwicklungs-Teilprojekten und ein

Projektliste (Auszug)

zentrales Reporting zur Entscheidung durch das Steuerungskomitee waren zentrale Themen dieser Aufgabe.

Zum Ende des Projektes wurde ein Kundenmitarbeiter intensiv eingearbeitet, der die Aufgabe dann übernahm.

Teilprojektleitung Testmanagement SAP Rollout eines ReVU in Hamburg

Funktion: Testmanager

Dauer: Januar 2010 – Juni 2011

Branche: Versorgungsindustrie (Utilities)

Beschreibung des Projektes:

Ein großes deutsches Versorgungsunternehmen aus Essen hat nach jahrelanger Entwicklung des Templates für die Kundenprozesse im Vertrieb und Netz (Abrechnung, Kundenmanagement, Marktkommunikation, Ablesung) das System in die regionalen Versorgungsunternehmen implementiert. Teile davon wurden nach agiler Methode entwickelt.

Oliver Krüger war hierbei verantwortlicher Teilprojektleiter für das Testmanagement eines regionalen Versorgers (Hamburg).

8 Testkoordinatoren waren für die Koordination Tests in den einzelnen Teilprojekten verantwortlich. Insgesamt mussten bis zu 150 Tester koordiniert werden.

Die Tests waren sehr komplex und mussten zum Großteil manuell durchgeführt werden.

Erstellung des Testkonzeptes, Organisation der Testfälle (~1.000) im SAP Solution Manager, regelmäßiges Reporting und Statusmeldung zur Projektleitung gehörten zu Olivers Hauptaufgaben.

Studie Lean Administration bei klassischem SAP Rollout

Funktion: Subject Matter Expert

Dauer: Mai 2009 – Dezember 2009

Branche: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Für ein internes Projekt zur Verbesserung der Prozesse bei der Durchführung von SAP Implementierungsprojekten zum Festpreis wurden erfahrene Projektmanager gesucht.

Oliver Krüger wurde bei einem internen Wettbewerb ausgewählt um mit seinen Erfahrungen aus seinen Projekten als Projektleiter eine Vorgehensweise zur Prozessanalyse nach dem Lean Administration Ansatz zu entwickeln.

Im Anschluss daran wurden 2 interne Großprojekte (SAP Implementierung zum Festpreis) nach dem definierten Ansatz analysiert, miteinander verglichen und Arbeitspakete zur Verbesserung der Prozesse im Projektgeschäft geschnürt.

Die Ergebnisse wurden der Geschäftsführung in Paris vorgestellt.

Projektliste (Auszug)

Prozessdesign als Konzeptstudie für die „Implementierung SAP CRM“ im Bereich Verkauf und Marketing

Funktion: Teilprojektleiter

Dauer: Mai – Dezember 2008

Branche: Automotive

Beschreibung des Projektes:

Unser Kunde, drittgrößter Hersteller von Draht und Kabel in Europa, hat sich entschieden, SAP CRM als unternehmensweites Kundenbeziehungsmanagement-Werkzeug für die Division „Wire & Cable Solutions“ einzuführen. Aufgrund der komplexen Unternehmensstruktur und deren Abbildung in den ERP Systemen wurde empfohlen, vor einer Implementierung, harmonisierte Prozesse zu definieren, deren technische Machbarkeit zu prüfen, eine Kosten-/Nutzen-Analyse durchzuführen und eine Roadmap für die Transformation vom Ist-Zustand in das definierte CRM Zielbild zu erstellen.

Oliver Krüger ist dabei als Leiter des Teilprojektes „Technische Integration, Stammdaten & Reporting“ mit seinem Team verantwortlich für die Definition von in SAP CRM umsetzbarer Prozesse (Fit to standard SAP), die Systemarchitektur und die Kostenschätzung inklusive Projektplanung einer entsprechenden Implementierung.

Roll-out SAP CRM Marketing & Field Sales

Funktion: Projektleiter

Dauer: November 2007 – März 2008

Branche: Pharma

Beschreibung des Projektes:

Aufgrund optimaler Bedingungen in der Landwirtschaft bietet Osteuropa gute Wachstumschancen für unseren Kunden, ein weltweit führendes Unternehmen in den Bereichen Pflanzenschutz und Saatgut. Nach Definition der Strategie und der Ziele wurden die Geschäftsprozesse für den Unternehmensbereich Pflanzenschutz entwickelt, um die Effizienz der Abläufe zu erhöhen. Umgesetzt werden sollten sie über eine integrierte SAP Architektur mit Enterprise Resource Planning (ERP), Business Intelligence (BI) und Customer Relationship Management (CRM).

Um eine effiziente Durchführung des CRM-Implementierungsprojektes für Marketing und Field Sales (mobile) in 5 Ländern (Polen, Ungarn, Tschechien, Griechenland und den Niederlanden) zu gewährleisten, wählte der Kunde den Template-Ansatz. Dabei wurde ein Basistemplate aufgrund der Anforderungen von Polen erstellt und eingeführt. Die weiteren Länder wurden dann mittels einer Fit-Gap-Analyse und lokalen Umsetzungspaketen in das bestehende SAP CRM-System „mycustomer“ integriert.

Oliver Krüger wurde kurz vor dem Roll-Out in die einzelnen Länder als Rollout-Projektleiter für das CRM Marketing & Field Sales Team eingesetzt. Dabei war er verantwortlich für das Implementierungsteam, lokale Länderberater und die Steuerung der Abnahme des Systems durch die verantwortlichen lokalen Kundenverantwortlichen.

Projektliste (Auszug)

Implementierungsprojekt SAP CRM 2007 (Ramp-Up) mit Multiple Backend

Funktion: Projektleiter

Dauer: Mai 2007 – Juli 2008 (mit Pause zwischen Nov. `07 – März `08)

Branche: Aerospace

Beschreibung des Projektes:

Unser Kunde möchte als ehemaliges Staatsunternehmen der Schweiz gemäß seiner Unternehmensstrategie „Customer Oriented Company“ den Vertrieb und das Marketing professionalisieren. Ein Baustein davon ist die Einführung einer Customer Relationship Management Anwendung. Hierfür wurden in einem Vorprojekt Grobprozesse aufgenommen und die geeignete Software ausgewählt. Das Unternehmen hat sich dabei einheitlich für die neueste Version von SAP CRM, dem SAP CRM 2007 entschieden, das ab Anfang 2008 als Ramp-UP Version verfügbar ist.

Oliver Krüger ist als Projektleiter verantwortlich für das Gesamtimplementierungsprojekt mit den Bereichen Reporting, Vertriebsplanung, Account-, Kontakt- und Opportunity-Management. Die einzelnen Phasen befassen sich mit der Aufnahme detaillierter Prozesse, Fit-Gap Analyse sowie der Erstellung des Business Blueprints, technischen Feinkonzepts, der Implementierungsplanung, der Test und Go-Live-Unterstützung. Hierzu koordiniert er die Ressourcen für alle Phasen, betreut die gesamte Ramp-Up und Multiple Backend Administration mit SAP, steuert Abhängigkeiten zu anderen Projekten und ist für Budget und Termintreue gegenüber dem Kunden verantwortlich. Das Core Team besteht aus 4 CRM Beratern, 4 BW Beratern einem IT Architekten und einem Change Manager.

Globales Projekt zur Einführung von SAP CRM 4.0 Sales Express

Funktion: Projektleiter

Dauer: April 2006 – April 2007

Kunde: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Das Unternehmen, ein großer IT-Dienstleister möchte bis Mitte des Jahres 2007 ein mySAP CRM System in Europa als weltweiten Prototypen einführen. Hierfür müssen teilnehmende Länder definiert und deren Anforderungen aus den verschiedenen bereits existierenden Systemen harmonisiert werden. Mito dieses Projektes ist „start small“. Daher hat sich die Leitung der global IT für das Produkt SAP CRM Sales Express entschieden.

Oliver Krüger war als „Project Lead“ verantwortlich für die Definition der Prozesse, Erstellung des Blueprints (3 Berater) und die Steuerung des Realisierungsteams. Hierfür wurden Key User aus den verschiedenen teilnehmenden Ländern ernannt, die bei zentralen Workshops ihren Fachbereich zur Erstellung harmonisierter Prozesse repräsentierten. Anschließend sollte der darauf basierende Business Blueprint mit Hilfe von erfahrenen SAP CRM Beratern und Beratern von SAP Consulting umgesetzt werden. Das Realisierungsteam bestand aus 3-4 Vollzeitberatern (Modulberater) und 3 weiteren Beratern (ABAP/OO-Entwickler, Berechtigungen, Portal-Entwickler). Projektsprache Englisch.

Projektliste (Auszug)

Teilprojektleitung: Übernahme einer implementierten SAP Systemlandschaft

Funktion: Teilprojektleiter (CRM)

Dauer: Januar 2006 – Mai 2006

Kunde: Telekommunikation

Beschreibung des Projektes:

Der Kunde, ein Unternehmen das „Application Management“ anbietet, hat die technische Anwendungsbetreuung der SAP Systeme bei einem großen deutschen Telekommunikationsunternehmen in Düsseldorf übernommen.

Die SAP Landschaft (ERP, CRM, BW) wurde kurz zuvor neu implementiert.

Oliver Krüger ist bei diesem Projekt verantwortlich für den Transfer des CRM Systems an die neue Supportorganisation. Zentrale Themen waren hierbei: Aufnahme der Prozesse und Funktionalitäten im System, Knowledge Transfer von den internen Mitarbeitern an die Support Mitarbeiter. Definition von Prozessen und SLAs für die Abwicklung der Services (Fehlerbehebung im Betrieb, Beschreibung der verschiedenen Service Requests: Standard, pre-Paid, additional Service Request)

Projektleitung: Anpassung eines ERP Systems nach Anforderungen durch Sabanes Oxley

Funktion: Projektleiter

Dauer: März 2005 – Februar 2006

Kunde: Energie

Beschreibung des Projektes:

Das Unternehmen, eine große europäische Mineralölunternehmen muss seine IT Systeme nach den Regeln von Sabanes Oxley anpassen. Hauptaugenmerk war für die Warenwirtschaftssysteme auf dem „Segregation of Duties“.

Oliver Krüger war auf diesem Projekt als Projektleiter für das deutsche non-SAP System ISP eingesetzt und berichtete direkt an den Finanzvorstand des Kunden in Deutschland.

Das Umsetzungsteam war in Bochum und Gelsenkirchen, das globale SOx Projektteam in London.

Die Vorgaben an die Systeme wurden gemeinsam mit den anderen Länderverantwortlichen definiert und durch das lokale Entwicklungsteam umgesetzt.

Erstellung eines Grobkonzeptes für den Einsatz von mySAP CRM 4.0

Funktion: Teilprojektleiter

Dauer: September 2004 – Januar 2005

Branche: Lebensmittelindustrie

Beschreibung des Projektes:

Im Rahmen eines Projektes zur Harmonisierung von Prozessen, Systemen und Stammdaten wurden unternehmensweite Presales- und Customer Relationship Management-Prozesse definiert. Diese Prozesse sollten mit Hinblick auf den Einsatz eines mySAP CRM 4.0 – Systems definiert werden. Hierfür kamen Vertreter aus allen Tochterunternehmen (Frankreich, Belgien Deutschland) zu mehreren Workshops zusammen, um die Anforderungen im Rahmen eines Grobkonzeptes zu beschreiben.

Oliver Krüger war als Moderator und fachlicher Berater zur Sicherstellung einer mit mySAP CRM 4.0 umsetzbaren Prozessdefinition eingesetzt. Außerdem war er für die Planung der einzelnen Schritte, termin- und kostengerechte Fertigstellung der Ergebnisse verantwortlich. Projektsprache war Englisch.

Projektliste (Auszug)

Aufbau eines CRM-Prototypen /CRM Piloten mit anschließender Implementierung

Funktion: Technischer Projektleiter.

Dauer: September 2002- Juli 2004

Branche: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Aufgabe war es, im ersten Schritt die Möglichkeiten des Einsatzes eines mySAP CRM 3.0 Systems für gegebene Risk Management Prozesse aufzuzeigen. Nach Vorstellung des Systems und Aufnahme von Änderungsanforderungen wurde im zweiten Schritt ein Pilotsystem für ca. 200 Anwender entwickelt. Fokus war hierbei, die Prozesse Geschäftspartneranlage und Auftragswesen aus dem Modul SAP SD in mySAP CRM zu migrieren.

Dieses Pilotsystem wurde mit den Erfahrungen aus dem Piloten weiterentwickelt und deutschlandweit ausgerollt.

Oliver Krüger war hierbei verantwortlicher technischer Projektleiter, nahm jedoch auch fachliche Aufgaben im Bereich Mitarbeiterintegration, Organisationsmanagement und Geschäftspartner Stammdaten Synchronisation zwischen R/3 Backend und mySAP CRM war.

Teilprojektleiter „Erstellung einer Teststrategie für Migrationsprojekt von SAP R/2 zu R/3“

Funktion: Teilprojektleiter.

Dauer: Februar - Juli 2002

Branche: Transport & Logistik

Beschreibung des Projektes:

Als Vorbereitung eines großen Migrationsprojektes des Logistiksystems von SAP R/2 nach R/3 bei einem großen deutschen Transportunternehmen wurde durch Oliver Krüger die Teststrategie entwickelt.

Definition der verschiedenen Testphasen, Abnahmekriterien, Fehlerbehebungsprozesse, Release Management während der Testphasen waren zentrale Aufgabenstellungen.

Einführung Pivotal eRelationship2000

Funktion: Projektleitung

Dauer: Juli 2001 - Januar 2002

Branche: Maschinenbau

Beschreibung des Projektes:

Aufgabe war, gegebene Prozesse im Bereich Sales Force Automation, Kampagnenmanagement und Objektbearbeitung in der CRM Software Pivotal umzusetzen und eine Schnittstelle zum vorhandenen SAP R/3 System zu entwickeln. Die Anwendung musste für ca. 100 mobile User und 150 LAN-User ausgelegt werden.

Oliver Krüger war neben seiner Tätigkeit als gesamtverantwortlicher Projektleiter fachlich damit beschäftigt, die Schnittstelle für den Austausch von Debitorenstammdaten zwischen Pivotal und SAP R/3 mit Hilfe eines Konvertierungstools von der Firma Seeburger zu entwickeln und die Architektur des Produktivsystems zu konzipieren. Das Projektteam bestand aus 3 Modulberatern und 2 Entwicklern.

Projektliste (Auszug)

Einführung Pivotal eRelationship99

Funktion: Teilprojektleitung

Dauer: Oktober 2000 – ca. September 2001

Branche: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Inhalt des Projektes war aufgrund rudimentär gegebener Ideen für ein Key Account Management und ein Kampagnenmanagement ein CRM Prozesse zu konzipieren und in einem geeigneten System umzusetzen.

Oliver Krüger war anfangs für das Customizing der Funktion als Projektmitarbeiter zuständig. Später wurde er mit der Leitung des Teilprojektes Schnittstellen und Architektur beauftragt. Fachlich hat er das Konzept für die Architektur und dessen Umsetzung betreut.

Evaluierung über Nutzen einer Customer Relationship Management-Implementierung bei KPMG.

Funktion: Projektmitarbeiter

Dauer: Februar – Juni 2000

Branche: Professional Services

Beschreibung des Projektes:

Ziel des Projektes war die Bewertung des Nutzens eines Customer Relationship Managements bei der KPMG Wirtschaftsprüfung in Deutschland. Dafür wurden deutschlandweit bestehende Vertriebsprozesse aufgenommen und nach eventuellen Abbildungsmöglichkeiten in CRM untersucht. Parallel wurden Standard CRM Programme vorausgewählt und getestet. Aufgrund der Prozesse wurde eine Empfehlung für das Unternehmen ausgesprochen und die am besten geeignete Software vorgeschlagen.