



**Certified Expert**

Siebel 8 Consultant

## Beraterprofil

**Christoph Böhm**

(Stand: 25/01/2018)



### Kontaktdaten:

Christoph Böhm

Am Anger 30, 91365 Weilersbach  
cboehm.it@gmail.com  
(+49) 163 - 2609738

### Ausbildung:

10/2006 - 07/2009: Bachelor of Arts in Business Administration  
10/2006 - 07/2009: Fachinformatiker Anwendungsentwicklung  
10/2006 - 07/2009: Fachberater Softwaretechniken  
10/2010 - 04/2015: Master of Science in Wirtschaftsinformatik

### Projekterfahrung seit:

Juli 2008

### Sprachen:

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend, zertifiziert)

### Kompetenzschwerpunkte:

**Siebel CRM:** Siebel Tools, OpenUI, Configuration and Administration, Siebel Product Configurator, Oracle CRM on Demand, Siebel Order- und Servicemanagement

**Java Full Stack:** Java 8, Spring (Web MVC, Batch, Boot), JPA, Hibernate, Microservices

**Data Analytics:** SQL, Elasticsearch, R, Oracle BI-Publisher

### Branchen:

**Telecommunication**, Healthcare, Banking, **Manufacturing**, Retail

## Projekterfahrungen

(Langjährige Erfahrungen sind fett gekennzeichnet)

### Customer Management

Service und Ticket Management, Opportunity- und Order Management, Account Management, Master Data Management

### Application Management

ITIL-Service processes

## Methodenkompetenz

(Langjährige Erfahrungen sind fett gekennzeichnet)

<b>Konzeption</b>	<b>Softwaremodellierung mit UML/ERM, Fachkonzeption</b> , umfangreiche Prozesskenntnisse Telekommunikation
<b>Projektmanagement</b>	<b>Teilprojektleitung / Teilprojektmanagement, Teamführung</b> , Projektreporting
<b>Software Engineering</b>	Klassische Vorgehensmodelle, <b>SCRUM</b> , XP

## Technologie & IT-Kompetenz

(Langjährige Erfahrungen sind fett gekennzeichnet)

<b>Operating Systems</b>	<b>Microsoft Windows (Server and Desktop)</b> , Android, Linux
<b>Databases</b>	Oracle: <b>Oracle 11g (inkl. PL/SQL)</b> , Microsoft SQL Server, MySQL, MariaDB, IBM DB2
<b>Integration software</b>	Oracle Fusion and ESB, <b>Oracle Siebel EAI / EIM Integration</b> , Java JMS, RabbitMQ
<b>Programming languages</b>	<b>Java and Kotlin (Spring, WebMVC, Java8-Full-Stack)</b> , JavaScript ( <b>jQuery, Bootstrap</b> ), <b>eScript</b> , C#, PHP, Ruby, R, <b>VBA</b>
<b>Other Standard software – CRM</b>	<b>Oracle Siebel, Oracle CRM on Demand, Siebel OpenUI, Siebel Tools</b> , Salesforce, SugarCRM
<b>Standard software – Development</b>	Eclipse, <b>intelliJ, SVN, GIT</b> , Hudson, <b>JIRA, Confluence</b> , Ruby On Rails, <b>Chrome Developer Tools</b> , Projectile
<b>Standard software – Office</b>	MS Office incl. Visio, MS Project, Sharepoint, Google Apps
<b>Other standard software</b>	BMC Remedy, BMC Remedy Customer Support

## Projekthistorie

<b>11.2017 – heute</b>	<b>Fachkonzeption und Angebotserstellung: ogilvy &amp; Mather / DB</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Technical Architect
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Die Kommunikationsagentur ogilvy &amp; Mathers am Standort Düsseldorf wird für das Direktmarketing der DB ein Angebot zur Übernahme der Leistungserbringung innerhalb des bahn.bonus-Programms abgeben. Dieses wird im Rahmen einer europaweiten Ausschreibung vergeben.</p> <p>Als technischer Berater habe ich die Architektur der Anbindung des Marketingflows an das existierende Siebel-System eLok beschrieben. Dies beinhaltet die Definition einer Referenzarchitektur sowie der detaillierten Ausarbeitung von Schnittstellenkonzeptionen. Die vorgeschlagene Lösung basierte auf Java Spring, RabbitMQ und die Marketing-Standardapplikation emarsys.</p> <p>Ebenfalls wurde ein umfassendes Betriebskonzept auf Basis von ITIL v3 für die Applikation erarbeitet und in Kundenmeetings mit der DB dieses vorgestellt.</p> <p>Besonderheiten sind die vollständige Dokumentation von Prozessen mit UML und der Interdisziplinarität der Themenerarbeitung.</p>
<b>Systemumgebung:</b>	-- (Konzeption)

<b>01.2016 – heute</b>	<b>Application-Maintenance: NetCologne GmbH</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Berater und Entwickler im 3rd-Level
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Die NetCologne GmbH ist ein regionaler Telekommunikationsdienstleister im Kreis Köln, Aachen und Bonn und bietet Firmen und Privatkunden basierend auf dem eigenen Glasfasernetzwerk Dienste und Value-Added-Services an.</p> <p>Nach Einführung einer auf Siebel IP15 basierenden Applikation wird diese im Rahmen von ITIL betrieben. Im 3rd-Level Support sind die Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Analyse von priorisierten Tickets und Beschreibung von Workarounds</li><li>- Entwicklung von kurzfristigen Hot- und Prodfixes für die Produktion in Siebel Tools und Java</li><li>- Beratung des Betriebs- und des Requirement Engineerings bei der Aufsetzung von CRs und Maßnahmen</li><li>- Entwicklung eines auf Java basierenden Tools für die Implementierung von anwendungsübergreifenden Analysen (speziell für die komplizierte Analyse von Aufträgen über CRM und techn. Systemen, Hubs...)</li></ul>
<b>Systemumgebung:</b>	Java8, Siebel15, JIRA, Confluence, Oracle SQL

<b>01.2016 – 07.2016</b>	<b>OpenUI-Einführung: Sanofi-Aventis Deutschland</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Entwickler / Programmierer (speziell JavaScript), Berater OpenUI
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Die Sanofi-Aventis Deutschland GmbH betreibt ein CRM-System, mit dessen Hilfe der Vertrieb sowie die zahlreichen gesetzlichen Auflagen beim Arzneimittelhandel überwacht werden. Mit der Einführung von OpenUI wird das Ziel verfolgt, die auf ActiveX und damit in die Jahre gekommene Weboberfläche abzulösen und somit den Support für moderne Webbrowser wie Firefox oder Chrome sicherzustellen sowie die Nutzung der mobilen Weboberfläche auf Tablets zu ermöglichen.</p> <p>Im Rahmen des Projekts wurde der Upgrade von Siebel 8.1.1.7 auf Siebel 15 durchgeführt. Dabei wurde ein regressiver Applikationstest durchgeführt, die Funktionalität der Applikation überprüft und Inkompatibilitäten zur bestehenden Oberfläche gelöst. Neben den reinen Inkompatibilitäten wurde darüber hinaus auch ein Customizing der Applikation an das Unternehmens-Design vorgenommen (CSS) sowie Applikationserweiterungen, vor allem im Kalender- sowie Suchbereich, wurden mit Hilfe von JQuery / JavaScript vorgenommen.</p>
<b>Systemumgebung:</b>	Siebel15

<b>08.2015 - heute</b>	<b>OpenUI-Einführung: Media-Saturn Group</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Entwickler / Programmierer, Berater OpenUI
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Die Media-Saturn IT Services GmbH betreibt als Dienstleister für die Media-Saturn-Unternehmensgruppe die auf Siebel basierende CRM-Applikation für die Abwicklung von Garantiezertifikate und zur Steuerung von Zulieferern. Mit der Einführung von OpenUI wird das Ziel verfolgt, die auf ActiveX und damit in die Jahre gekommene Weboberfläche abzulösen und damit den Support für moderne Webbrowser wie Firefox oder Chrome zu ermöglichen.</p> <p>Im Rahmen des Projekts wurde der Upgrade auf Siebel 14 durchgeführt. Anschließend habe ich im Rahmen eines regressiven Tests die Bestandsfunktionalität in OpenUI getestet und durch Customizing entstandene Inkompatibilität korrigiert. Dies beinhaltete die Erstellung von OpenUI-Scripts sowie das Customizing der Applikation mit Siebel Tools.</p> <p>Nach der Einführung von OpenUI wurde die Applikationsentwicklung im Rahmen von regelmäßigen Releases (Anpassungen an UI, Schnittstellen oder Applikationslogik) durchgeführt.</p>
<b>Systemumgebung:</b>	Siebel14

<b>08.2011 – 12.2015</b>	<b>NetCologne GmbH</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Berater (fachlich), Entwickler / Programmierer, Teamlead
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Die NetCologne GmbH ist ein regionaler Telekommunikationsdienstleister im Kreis Köln, Aachen und Bonn und bietet Firmen und Privatkunden basierend auf dem eigenen Glasfasernetzwerk Dienste und Value-Added-Services an. Anhand der Darstellung sind Projekte aus der Tätigkeit ersichtlich:</p> <p><b>Columbus 3:</b> Ablösung der auf Clarify basierenden Applikation durch eine neue auf Siebel CRM und Fusion Middleware entwickelte Ereignisorientierte Architektur. Dies beinhaltet die Implementierung von Auftrags-, Ticket- und Kundenkernprozesses. Während der Design- und Implementierungsphase habe ich basierend auf dem Siebel-Standard die Fachbereiche bezüglich der Umsetzung beraten und in der Entwicklungsphase als Teamlead die Themen Ticket- und Kundenmanagement bearbeitet. Hierzu habe ich Customizing-Maßnahmen mit Siebel-Tools sowie den Möglichkeiten des Siebel-EAI-Frameworks umgesetzt. Zur Kunden- und Partnerkommunikation wurde der BI-Publisher sowie das Mailing-Framework von Siebel genutzt.</p> <p><b>WBCI:</b> Konzeption und Implementierung des Portierungsprozesses mit Hilfe von WBCI. Die Integration habe ich dabei mit Hilfe der Zwischenlösung infPort vorgenommen. Die Anbindung erfolgt mit Hilfe von Siebel EAI und Webservices, die Portierungsbestätigung habe ich mit dem BI-Publisher entwickelt. Basierend auf den bestehenden Auftragsprozess werden Portierungsinformationen gesammelt und ausgewertet.</p> <p><b>ESS:</b> Konzeptionsunterstützung und Implementierung des Entstörprozesses der deutschen Telekom und Ablösung der ESEP-Schnittstelle durch mich. Die Implementierung erfolgte mit Siebel EAI, XSLT sowie Webservices.</p>
<b>Systemumgebung:</b>	Siebel 8.1.1.15, Oracle DB, Fusion Middleware

<b>08.2011 - 01.2012</b>	<b>Oracle CRM On Demand Einführung: E&amp;E information consultants</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Workshopdurchführung und Umsetzung der CRM-Einführung, Anpassung von Oracle CRM on Demand
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Die Firma E&amp;E bietet mit ihrem Hauptprodukt Escriba Unternehmen eine umfassende Lösung zur Dokumentenerzeugung an.</p> <p>Während des Projekts habe ich Oracle CRM on Demand innerhalb von 3,5 Wochen von Grund auf neu im Unternehmen eingeführt. Hierzu wurden mit den Schlüsselpersonen in Workshops die fachlichen Prozesse mit dem Standard abgeglichen und Anpassungsbedarfe identifiziert. Diese wurden anschließend mit JavaScript und den integrierten Customizingwerkzeugen implementiert und iterativ damit die Applikation an die Wünsche angepasst.</p> <p>Darüber hinaus wurde im Rahmen einer Datenmigration die Übernahme von Bestandsdaten aus Outlook sowie Excel-Listen durchgeführt.</p>
<b>Systemumgebung:</b>	Oracle CRM on Demand 23

<b>02.2011 – 04.2011</b>	<b>Telegate</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Berater (fachlich), Entwickler / Programmierer
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Die Firma Telegate bietet Unternehmen und Privatkunden Kommunikationsdienstleistungen aus einer Hand. Für die Unterstützung des CallCenters sowie des Vertriebs wird Siebel CRM eingesetzt. Mit dem Wartungsrelease 2.4 verfolgt telegate das Ziel der Bereitstellung von betriebsbedingt dringenden Change Requests.</p> <p>Hier steht vor allem die Umstellung des Siebel Order Prozesses im Vordergrund. Neben der Anpassung von diesen in Siebel habe ich die bestehende Schnittstelle zu EVA mit dem Siebel-EAI-Framework erweitert. Drei weitere Schnittstellen mussten eingeführt werden. Die Siebel-SAP-Firmen-Schnittstelle wurde von mir ebenfalls um zusätzliche Felder erweitert. Zusätzlich zum Neuanlageprozess sollen auch zukünftig weitere Geschäftsfälle dem neuen Prozess folgen.</p> <p>Im Rahmen des Wartungsreleases 2.4 wurde von mir das technische Design und die Implementierung eines Welcome Packages designed und entwickelt. Grundlage war die Integration der Umsysteme SAP sowie eines speziellen DMS mittels Webservice. Zum Versand wurden die Möglichkeiten des Siebel Communication Servers sowie des Siebel-Bounce-Handler-Daemon genutzt.</p>
<b>Systemumgebung:</b>	Siebel 8.0, Oracle 10 DB

<b>07.2009 - 09.2010</b>	<b>Siebel RollOut: Siemens Healthcare</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Berater (fachlich), Integrator, Rollout-Manager
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Eine neue Siebel Sales Applikation für den weltweiten Einsatz wurde weltweit ausgerollt. Hierfür wurde gemeinsam mit einem vorher bestimmten Business Administrator die Fachanforderungen abgestimmt und zu migrierende Daten (beispielsweise aus einem Altsystem) definiert.</p> <p>Hierzu habe ich eine Abstimmung der zu übernehmenden Daten aus Altverfahren in die neu entwickelten Sales-Applikation (Account, Contact, Opportunity, Quote) durchgeführt. Die Aufbereitung der Daten und Bereinigung wurde von mir mit Hilfe von EIM oder Java DataBean in das Neusystem von mir übernommen.</p>
<b>Systemumgebung:</b>	IBM DB2, Enterprise Integration Manager (EIM), Siebel EAI, Siebel 7.8 Sales, Order und Konfigurationsmanagement, Windows Server 2003

<b>06.2010 - 02.2011</b>	<b>Siebel Customer Helpdesk Siemens Healthcare</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Support, Betrieb/Wartung, Konzeptionist (fachlich)
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Für eine weltweit ausgerollte Siebel 7.8 Applikation mit etwa 8.200 Anwendern wurde ein 24h/7 Tage - Support aufgebaut. Der Support gliederte sich in einem Business Administrator Support (einen Fachverantwortlichen Mitarbeiter des Auftraggebers für ein Land), einen 1st Level Support der in Russland bereitgestellt wurde und einem 2nd- sowie 3-Level Support der in Deutschland bereitgestellt wurde.</p> <p>Für die bereits existierende Applikation wurde der Help-Desk inklusive Personalbesetzung aufgebaut, die Applikation Remedy wurde für dem Helpdesk entsprechend eingerichtet. Abarbeitung von etwa 600 Tickets pro Monat. Nach Abstimmung der Anforderung und Aufgaben wurde das Remedy-Tool initial aufgesetzt und getestet. Im Rahmen der Transformationsphase wurde von mir der 1st Level-Support, der bisher noch keine Erfahrung mit Siebel hatte, auf dem Tool geschult und nach der Learning-By-Doing Methode ein Pilot-Land getestet.</p> <p>Nach Produktivsetzung wurde die Beratung des 2nd- sowie 3rd Level Supports zu Beginn von mir sichergestellt sowie das Ticketcontrolling durchgeführt.</p>
<b>Systemumgebung:</b>	Siebel 7.8, Remedy

<b>02.2010 - 01.2011</b>	<b>Siebel Migration OS Plus: Landesbank Berlin</b>
<b>Rolle/Verantwortung:</b>	Berater (technisch), Entwickler / Programmierer, Integrator, Konzeptionist (fachlich), Konzeptionist (Technisches Konzept, IT Konzept)
<b>Projektbeschreibung:</b>	<p>Im Rahmen der Migration des Sparkassenverbundes auf ein neues Kernbanksystem (OS-Plus) wurde die von einer großen Landesbank eingesetzte Siebel-Applikation an den neuen Datenhost angepasst. Weiterhin wurde die Applikation einen Prozess-Redesign unterzogen, um historisch gewachsene, aber nicht mehr relevante Entwicklungen zurückzubauen.</p> <p>Im Rahmen der Umstellung auf ein neues Kernbanksystem wurden von mir Änderungen in Datenstrukturen und Schnittstellen analysiert und die Auswirkungen in Siebel beschrieben. Auf dieser Grundlage habe ich ein Konzept erstellt, in dem die notwendigen Anpassungen an Schnittstellen und Software beschrieben und bewertet wurden.</p> <p>Im Rahmen der Implementierung wurden die neuen Schnittstellen anschließend mit Hilfe des Enterprise Integration Manager durch mich umgesetzt und in Datenüberleitungen getestet.</p>
<b>Systemumgebung:</b>	Siebel 7.5, Oracle 9, Windows Server 2000, Subversion, Mercury-Tool