



## Profil & Lebenslauf

### Ralf Siegfried | IT-Trainer

Ich bin seit 2004 als freier IT-Trainer in diversen Konzernen und Behörden tätig.

Gerade in Veränderungsprozessen sind das Beharrungsvermögen großer Einheiten und ganz persönliche Ängste häufig die größten Hindernisse. Ihren Mitarbeitern und Führungskräften Ängste zu nehmen, und Impulse für Richtungsänderungen zu setzen, macht für mich den Reiz meines Berufes aus. Menschen ernst nehmen und in Bewegung bringen, das sind meine Ziele. Reaktionen aus allen Unternehmensebenen bestätigen meinen Weg.

**Ich freue mich auf Sie, Ihre Themen und Ihre Mitarbeiter.**

#### Meine Themen:

- Planung und Steuerung von Bauprojekten mit RIB iTWO
- Agiles Projektmanagement mit Scrum
- CRM-, DMS-, ERP-Systeme
- Beschwerdemanagement, Kommunikation
- Seminarkonzepte & -organisation

#### Zertifizierungen:

- Certified Scrum Master, 2016
- Team Kanban Practitioner, 2016
- RIB iTWO Trainer (DB-Version), 2015

#### So erreichen Sie mich:

Schleidener Straße 8  
50937 Köln  
01525 | 810 28 41  
0221 | 888 49 44

trainer@siegfriedweb.de  
www.siegfriedweb.de





## Projekte & Themen

### Projekte (Auszug):

#### **Deutsche Bahn AG** (seit 2015, bundesweit)

- Rollout & Anwenderschulungen mit RIB iTWO (Bauprojekte)
- Erstellung und Pflege von Schulungsunterlagen
- Datenschutz-Training
- Agiles Projektmanagement mit Scrum

#### **Deutsche Telekom AG** (2008 - 2014, bundesweit):

- Kunden- und Auftragsmanagement  
(Siebel-CRM 7.8/8.0, Telekom-Version CRM-T)
- Großkundenmanagement  
(Siebel-CRM-Sales 8.0, mit Telekom-Anpassungen, inkl. Siebel-Analytics)
- Rechnungsführung  
(DKK, SAP-Webclient)
- Störungsbearbeitung  
(BMC-Remedy, Telekom-Version SKS-WMS)
- Beschwerdebearbeitung
- Anschreibenerstellung

#### **Eisenbahn-Bundesamt** (2007/2008, bundesweit)

Rollout DMS, elektronische Akte  
(Dowebea, nach DOMEA-Standard)

#### **Haufe/Lexware** (2003 - 2007)

Technischer Support für Lexware-Produkte  
Mitarbeiterschulungen in div. KMU

### Themen:

#### **Datenbankgestützte IT-Systeme:**

- Projektsteuerung für Bauprojekte (RIB iTWO DB-Version)
- Customer Relationship Management (Siebel-CRM 7.8/8.0)
- Document Management (DMS, ECM)
- Buchführungssysteme (Kundenkontenverwaltung)
- Support Management (Ticketsysteme)
- ERP (Haufe/Lexware)

#### **Geschäftsprozesse:**

- Agiles Projektmanagement
- Datenschutz
- Kundendaten-Management, Auftragsbearbeitung
- Beschwerdemanagement, mündliche und schriftliche Kommunikation

#### **Bildbearbeitung/Druckvorstufe:**

- Adobe Lightroom, Adobe Acrobat, Adobe InDesign

### Organisationserfahrung:

- mehrjährige Erfahrung in Seminarkonzeption & -organisation,
- Erstellung und Pflege von Schulungsunterlagen
- Einkauf/Verkauf/Buchführung im Einzelhandel,
- sicherer Umgang mit Datenbanken und Officeprogrammen ,  
DTP-Anwendungen
- präsentationssicher, freiberuflich seit 2003





## Lebenslauf Ralf Siegfried

geboren 2. Januar 1963 in Dohna  
Familienstand geschieden  
Schulbildung Allgemeinbildende polytechnische Oberschule  
1979 Abschluss 10. Klasse  
Berufsausbildung 1981 Elektroinstallateur  
1993 Schriftsetzer / Mediengestalter

### Tätigkeiten:

- seit Dezember 2003  
**Freier IT-Trainer für Systeme und Prozesse**
- Dezember 2003 - Mai 2007  
**Freiberuflicher IT-Support für Haufe/Lexware**
- November 2001 - November 2003  
**Callcenteragent, -trainer und -teamleiter**  
d+s online AG Frankfurt/Oder und infogenie AG, Berlin
- September 2000 - September 2001  
**Kursleiter Neue Medien**  
Kinder- und Jugendzentrum »MIKADO« Frankfurt/Oder
- nebenberuflich: Trainer für die LAG Multimedia Brandenburg
- März 1999 - März 2000  
**Schriftsetzer**  
Fürstenberger Druck & Verlag GmbH
- nebenberuflich: Mitarbeiterschulungen Druckvorstufe
- August 1997 - März 1999  
**Projektleiter**  
Deutsch - Polnisches Jugendmagazin Frankfurt/Oder  
Trainer für Medienkommunikation innerhalb des Projektes
- nebenberuflich: Trainer für die DAA im Bereich Druckvorbereitung
- Juni 1994 - Juli 1997  
**Verkäufer, Schreibwaren & Künstlerbedarf Grahl Frankfurt/Oder**
- März 1993 - Mai 1994  
**Setzer/Gestalter**  
Max-Werbung Frankfurt/Oder
- Februar 1992 - Februar 1993  
**Ausbildung zum Schriftsetzer/Mediengestalter**  
Freie Gestaltungsschule Typodesign Mitte Berlin

Köln, Januar 2017

Ralf Siegfried

