

Michael Filzinger

✉ Hauptstraße 134 • 65817 Eppstein

☎ 06198-32562 • 💻 michael@filzinger.de

Vita

■ Persönliche Daten

Name: Michael Filzinger
Geburtsdatum: 25. März 1964
Geburtsort: Hofheim am Taunus
Familienstand: ledig



■ Schulbildung

1981 - 1983 Besuch der Fachoberschule Paul-Ehrlich-Schule in Frankfurt/M mit dem Abschluss der Fachhochschulreife

■ Studium

1983 - 1987 Informatikstudium an der Fachhochschule Darmstadt
Abschluss: Diplom-Informatiker
Diplomarbeit: Die Diplomarbeit „SINIX-Anwendungssystem zur Kabel-Restlängenverwaltung unter Verwendung von DBS INFORMIX und Menü-Entwicklungssystem MES“ entstand in Zusammenarbeit mit der **Siemens AG**, ZN Frankfurt.

■ Praktika

1981 - 1982 Praktikum bei der **Hoechst AG** mit Schwerpunkt Programmierung und Steuerungen mit einem PC in einem physikalischen Labor.
1985 - 1985 Praktikum bei der **Siemens AG**, ZN Frankfurt/M mit den Schwerpunkten Maschinensteuerungen und Assemblerprogrammierung eines Interpreters.
1986 - 1986 Werkstudent bei der **Siemens AG**, ZN Frankfurt mit Aufgabenschwerpunkt SINIX, INFORMIX, und MES.

Michael Filzinger

✉ Hauptstraße 134 • 65817 Eppstein

☎ 06198-32562 • 💻 michael@filzinger.de

■ Beruflicher Werdegang

- 1987 - 1988 **Divisionsstab**
Ableistung des Wehrdienstes als Betreuer eines Nixdorf Knotenrechners 8860/50 und einer IBM-IMS-Datenbank, sowie Ausbilder des Bedienpersonals.
- 1988 - 1990 **Software AG** in Darmstadt
Verantwortlicher Produktentwickler (Teilprojektleiter) für das Sprach- und Laufzeitsystem von NATURAL.
- 1990 - 1993 **IBZ AG** in Frankfurt/Main
Verantwortlicher Produktentwickler (Projektleiter) für eine netzwerkweite Backup-Lösung auf MODs (NETBUS).
Trennungsgrund: der Geschäftsbetrieb wurde eingestellt.
- 1993 - 1996 **DATAPPOINT Deutschland GmbH**
Systemberater / Projektleiter Integrierte Call-Center für die Produkte ACD (Definity), IVRU (Conversant), Dialler (CAS 4000) und Call-Center-Software EDGE (IMA), einschließlich Systemintegrationen und Netzwerkanbindungen.
Trennungsgrund: das Call-Center-Engagement in BRD wurde eingestellt.
- 1996 – 2000 **Siemens AG - ICN**
Kommunikationsberater für Call-Center und CTI, Customer-Care-Consultant für Lösungen im Produktumfeld von Hicom 300, Hicom 300E, ASPECT, Intervoice, Voice-over-IP und weitere. Beratung von Kunden, Kundenanalysen, Erstellung von Konzepten und Lösungsszenarien. Erste CRM-Beratungen und Projekte rund um die Hersteller Peregrine, Remedy und SAP mit dem CIC.
- 2000 – 2000 **Lucent Technologies, Avaya Deutschland GmbH**
Senior CRM-Consultant. Aufbau einer CRM-Beratungsabteilung, Definition von Produkten, Workshops, Prozessen und Kundenakquisition.
Trennungsgrund: die Beratungsabteilung wurde (nach dem spin-off) aufgelöst.
- 2001 – 2001 **PricewaterhouseCoopers**

Michael Filzinger

✉ Hauptstraße 134 • 65817 Eppstein

☎ 06198-32562 • 📧 michael@filzinger.de

- Principal Consultant für CRM. Breites Einsatzspektrum von Business-Analyse über CTI-Präsentationen bis hin zur verantwortlichen Durchführung einer CRM-Architekturstudie mit Schwerpunkt mySAP CRM.
- Trennungsgrund:** schlechte (CRM-)Auftragslage. Keine neuen CRM-Projekte für mich als Projektleiter.
- 2001 – 2002 **Lufthansa Systems Gruppe – TTI Consult GmbH**
Senior Business Consultant für CRM und CallCenter. Als Practice Leader verantwortlich für den Aufbau der Themen CRM und CallCenter, Vertriebsunterstützung und selbständige Realisierung von Kundenprojekten.
Trennungsgrund: der Operative Betrieb von TTI Consult wurde eingestellt.
- 2003 Erlernen der Programmiersprachen und Entwicklungswerkzeuge HTML, DHTML, CSS, JavaScript, PHP4 und MySQL.
Fertigstellung meiner ersten eigenen komplexen Web-Seiten.
Einarbeitung in mySAP CRM 4.0 mit SAP PRESS.
- 2003 **CallXperts**
Als freier Mitarbeiter: Leiter IT und Prozesse für eine Telemarketing-Unternehmung.
- 2004 Einarbeitung in Web-Design und Entwicklung von Homepages.
Vertiefung und Verbreiterung meiner Skill-Basis über Balanced Scorecard für Non-Profit-Organisationen.
Einarbeitung in wissenschaftliches Projektmanagement mit Bruno Jenny 1996.
Erarbeitung ASP.NET Konzept.
- 2005 Einarbeitung in Vektorgrafiken mit SVG, erste Entwicklungen in WAP/wml für Handys.
Erstellung eines Marketing- und Vertriebskonzeptes für ein Softwarehaus.
Auftrag für CRM-Beratung eines mittelständischen Unternehmens.

Datum, Unterschrift

Michael Filzinger