



Senthil Kumar Sandrasekaran

Senior IT Service Manager,
Senior IT Projekt Manager

PROFIL

Erfahrener IT-Projektmanager und IT Service Manager mit über 15 Jahren Expertise in der Steuerung komplexer Infrastrukturen und globaler Transformationsprojekte. Ich verfüge über fundierte Erfahrung in der End-to-End-Prozessmodellierung sowie in der kontinuierlichen Adaptierung und Dokumentation von Workflows in großen Organisationen. Als strategische Schnittstelle verbinde ich technisches Know-how (Cloud/PEGA) mit starkem Stakeholder-Management auf C-Level, um durch optimierte Service-Prozesse und gezieltes Organizational Change-Management messbaren Business-Value zu generieren. Mein Fokus liegt auf der Beratung und Implementierung ITIL-basierter ITSM-Frameworks, sowie auf der methodischen Prozessmodellierung zur Steigerung der operativen Transparenz.

KONTAKT

+49 (0) 17624839007

sks@hafner-its.com

www.linkedin.com/in/einsen

www.hafner-its.com

AUSBILDUNG

- MBA - Master of Business Administration
- M.Sc - Master of Science

ZERTIFIZIERUNGEN

- ITIL V4 Foundation
- ITIL V3 Foundation
- PMP: Project Management Professional
- Leading SAFe 5
- SAFe 5.1.1 Release Train Engineer
- ACSM: Advanced Certified Scrum Master
- ACSPPO: Advanced Certified Scrum Product Owner
- PSM1: Professional Scrum Master 1

BRANCHENEXPERTISE

- Versicherungswesen
- Luft- und Raumfahrt
- Logistik
- IT & Consulting

SPRACHKENNTNISSE

- Englisch
- Deutsch
- Tamil

KERNKOMPETENZEN

- IT Service Management
- Agile/Scrum Projektmanagement
- IT Infrastructure Management
- Change & Release Management

PERSÖNLICHKEIT, SOZIALE KOMPETENZ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Konfliktmanagement | <input type="checkbox"/> Eigeninitiative |
| <input type="checkbox"/> Motivation | <input type="checkbox"/> Belastbarkeit |
| <input type="checkbox"/> Teamfähigkeit | <input type="checkbox"/> Zuverlässigkeit |
| <input type="checkbox"/> Verhandlungsgeschick | <input type="checkbox"/> Verantwortungsbewusstsein |
| <input type="checkbox"/> Strategische Fähigkeiten | <input type="checkbox"/> Durchsetzungsvermögen |
| <input type="checkbox"/> Analytische Fähigkeiten | <input type="checkbox"/> Anpassungsfähigkeit |
| <input type="checkbox"/> Lernbereitschaft | <input type="checkbox"/> Selbstständigkeit |
| <input type="checkbox"/> Eigeninitiative | <input type="checkbox"/> Zeitmanagement |
| <input type="checkbox"/> Positive Einstellung | <input type="checkbox"/> Überzeugungskraft |

LAUFBAHN

01/2024 – Bis Jetzt	Allianz Commercial (München) IT Projektmanager (inkl. IT Service Management)
01/2022 – 12/2023	Allianz Commercial (München) IT Projektmanager (inkl. IT Service Management)
11/2016 – 12/2021	Allianz Global Corporate Speciality (München) IT Project Manager
03/2015 – 10/2016	Lufthansa Technik (Hamburg) Scrum Master
02/2014 – 02/2015	Hamburg Süd (Hamburg) IT Service Manager
11/2012 – 01/2014 01/2008 – 10/2011	Airbus Deutschland IT Projektmanager

PROJEKTHISTORIE

01/2024 – Bis Jetzt • [IT Projektmanager \(inkl. IT Service Management\)](#) • Allianz Commercial

Cloud-Transformation und Software-Upgrades geschäftskritischer Actuarial Anwendungen

Strategische ITSM-Beratung & Roadmap:

- Orchestrierung einer Roadmap unter einem SAFe/Agile-Hybridmodell zur Migration kritischer 32-Bit-Anwendungen in eine AWS-Cloud; inklusive strategischer Beratung zur Anpassung der ITSM-Strukturen an moderne Cloud-Umgebungen.

ITIL V4 Transformation:

- Leitung des Service-Designs unter Anwendung von ITIL 4 Practices. Hierbei lag der Fokus auf der gezielten Transformation von reaktiven ITIL v3-Strukturen (Incident Management) hin zu wertorientierten, proaktiven ITIL 4 Value Streams (Service Financial & Capacity Management).

Prozessmodellierung in Draw IO:

- Erstellung und Adaptierung komplexer Workflows in Draw IO mit BPMN 2.0 Library zur Standardisierung der Betriebs- und Supportprozesse. Dies sicherte eine lückenlose Definition der Schnittstellen zwischen externen Cloud-Providern und der internen IT-Organisation.

Implementierung ITSM-Prozessen:

- Praktische Umsetzung von ITSM-Prozessen in einer komplexen Multi-Provider-Umgebung.
- Durch effektives Schnittstellenmanagement zwischen internen Teams und externen Partnern wurden die Service-Qualität gesteigert und Projektrisiken minimiert.

Optimierung der Service-Operations:

- Fachliche Neuausrichtung der Kernprozesse Incident, Problem und Change Management gemäß ITIL Standards. Ein besonderer Schwerpunkt lag auf der Transformation des Incident Managements von einem reaktiven zu einem proaktiven Ansatz, ergänzt durch die Etablierung moderner Change Enablement Workflows zur Steigerung der Systemstabilität in der Cloud Infrastruktur.

Dokumentationsmanagement:

- Aktualisierung und kontinuierliche Anpassung der Prozess- und Workflow-Dokumentationen in Confluence (inkl. Draw IO Prozess Flows), um die Einhaltung der neuen ITIL 4 basierten Standards sicherzustellen.

Agile-Based Software Upgrade und Development auf PEGA Apps

Methoden-Expertise (Agile/SAFe):

- Steigerung der Delivery-Velocity durch die Einführung von Agile/SAFe-Methoden innerhalb des ITSM-Frameworks. Beratung der Organisation bei der Adaption von Prozessen an eine hybride Betriebsarchitektur (Cloud/On-Premise).

Projekt- & Architektur-Orchestrierung:

- Gesamtkoordination des PEGA-Upgrades inklusive AWS Cloud-Transformation für ein komplexes Portfolio (Oracle/SQL/Windows). Analyse und Restrukturierung der Betriebsarchitektur zur Optimierung der Systemstabilität und Skalierbarkeit.

ITSM-Beratung & Implementierung (ITIL V4):

- Maßgebliche Konzeption und Implementierung von ITIL 4-basierten Service-Management-Praktiken für eine globale PEGA-Applikation. Fokus auf der Transformation von ITIL v3-Prozessen hin zu modernen Service-Wertströmen (Value Streams) zur Sicherstellung eines nahtlosen Betriebsübergangs.

Prozessmodellierung mit Draw IO:

- Detaillierte Modellierung und Optimierung sämtlicher Support-Workflows und Betriebsprozesse in Draw IO mit BPMN2.0 Library. Dies beinhaltete die Standardisierung der Schnittstellen zwischen der globalen IT-Organisation und Cloud-Providern zur Eliminierung technischer Debt.

Transformation der Core-ITSM-Prozesse:

- Strategische Neuausrichtung von Incident, Problem und Change Management innerhalb der PEGA Infrastruktur. Dies umfasste die gezielte Migration des Incident Managements von reaktiven Strukturen hin zu einem proaktiven Ansatz sowie die Etablierung eines präventiven Problem Managements, um durch agile Change Enablement Workflows die Systemstabilität während der Cloud-Transformation zu maximieren.

Stakeholder-Management & Reporting:

- Erstellung von strategischen Status- und Risiko-Reportings auf Management-Ebene. Beratung der Entscheidungsträger bei der Priorisierung von Service-Optimierungen basierend auf finanziellen und kapazitätsbezogenen Kennzahlen.

Aktualisierung der Prozesslandschaft:

- Kontinuierliche Anpassung und Qualitätssicherung der Prozess- und Workflow-Dokumentation, um die Übereinstimmung mit den sich entwickelnden ITIL 4-Standards in einer dynamischen Cloud Umgebung zu gewährleisten.

Während meiner Tätigkeit bei Allianz Global Corporate & Specialty leitete ich federführend eine Reihe geschäftskritischer digitaler Transformationen. Dazu gehörten ein umfassendes PEGA-Plattform-Upgrade mit AWS-Cloud-Migration sowie die Verlagerung eines globalen Oracle/SQL/Windows-Anwendungsportfolios. Durch die Etablierung von Agile/SAFe-Methoden und automatisierten Cloud-Workflows konnte ich technische Altschulden (Technical Debt) erfolgreich eliminieren und eine Reduzierung der Gesamtkosten (TCO) um 30–40 % über mehrere Produktlinien hinweg realisieren.

PEGA Upgrade & AWS Cloud Transformation:

- **Modernisierung & Cloud-Übergang:** Federführende Leitung eines kritischen PEGA-Plattform-Upgrades inklusive vollständiger AWS Cloud-Transformation zur Eliminierung von Legacy-Infrastruktur-Overhead.
- **TCO-Optimierung:** Implementierung automatisierter Cloud-Workflows und moderner Architekturprinzipien, was maßgeblich zu einer Senkung der Betriebskosten (TCO) um 30–40 % beitrug.

Agile-Based Software Development for PEGA Apps:

- **Product Ownership & Strategie:** Als Product Owner forcierte ich die Einführung von Agile- und SAFe-Methodiken, um die Produkt-Roadmap neu zu definieren und wertschöpfende Features zu priorisieren.
- **Effizienzsteigerung:** Leitung cross-funktionaler Teams durch strukturierte Sprints; Optimierung der operativen Prozesse und Steigerung der Delivery-Velocity, was zu erhöhter Agilität und reduzierten Wartungskosten führte.

Oracle / SQL / Windows Cloud Migration & Upgrades

- **Portfolio-Migration:** Steuerung der globalen Migration und des Upgrades eines Portfolios aus Oracle-, SQL- und Windows-basierten Anwendungen in eine resiliente Cloud-Umgebung.
- **System-Decommissioning:** Strategische Planung und Durchführung automatisierter Migrationen, erfolgreiche Stilllegung von Altsystemen und Erzielung einer TCO-Reduktion von 30–40 % für die gesamte globale Suite.

03/2015 – 10/2016 • [Scrum Master](#) • Lufthansa Technik

- **Stakeholder-Management & Anforderungsanalyse:** Enge Zusammenarbeit mit globalen Stakeholdern zur Analyse komplexer Systemlandschaften und Datentrends; Übersetzung zentraler Pain Points in messbare Anforderungen und Agile Sprints für SAP MDG sowie Applikationen im Bereich Aerospace.

- Agile Moderation & Koordination: Zentrale Schnittstelle und Facilitator für Scrum-Ceremonies; Förderung der cross-funktionalen Zusammenarbeit zwischen Engineering-Teams und Product Ownern zur Sicherstellung einer nahtlosen Datenintegration und Governance.
- Prozessoptimierung & Team-Empowerment: Proaktives Risikomanagement und Implementierung kontinuierlicher Verbesserungsprozesse (KVP) durch Retrospektiven; Befähigung selbstorganisierender Teams zur Lieferung qualitativ hochwertiger Produkte im Einklang mit den strategischen Unternehmenszielen.

02/2014 – 02/2015 • [IT Service Manager](#) • Hamburg Süd

Strategische ITSM-Governance & Lifecycle Management:

- Ganzheitliche Verantwortung für den Service Lifecycle in komplexen, globalen Organisationen (6 Kontinente). Fokus auf der Implementierung und Steuerung der ITIL v3 Kernprozesse, insbesondere im Bereich Service Design und Service Transition, um eine stabile Betriebsumgebung zu gewährleisten.

Prozessdesign & Standardisierung:

- Modellierung, Adaptierung und Optimierung von End-to-End Workflows gemäß ITIL v3 Standards. Erstellung lückenloser Prozessdokumentationen und Standard Operating Procedures (SOPs) zur Sicherstellung der Compliance und operativen Exzellenz in ServiceNow und JIRA.

Incident- & Change Management (Operations):

- Fachliche Leitung und Design der Prozesse für Incident-, Problem- und Change Management. Steigerung der Systemverfügbarkeit um 15 % durch die Reduzierung von "Emergency Changes" und die Optimierung der First-Fix-Rate im Service Desk.

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (CSI):

- Etablierung von CSI-Regelkreisen zur Identifikation von Prozessengpässen. Nutzung von Key Performance Indicators (KPIs) und Service Level Requirements (SLRs) zur nachhaltigen Steigerung der Servicequalität.

Stakeholder-Alignment & Service Level Management:

- Agieren als zentrale Schnittstelle zwischen technischen Teams und Business-Stakeholdern. Sicherstellung der Service-Qualität durch die Definition und Überwachung von Service Level Agreements (SLAs) und Operational Level Agreements (OLAs) in Prozess-Review-Boards.

Toolgestützte Implementierung:

- Verantwortung für die Umsetzung von Governance-Frameworks im ITSM-Tooling, inklusive der Konfiguration des Service Katalogs und der Definition von Request Fulfilment Workflows in Enterprise-Umgebungen.

11/2012 – 01/2014 und 01/2008 – 10/2011 • [IT Projekt Manager](#) • Airbus Deutschland

End-to-End Projektleitung:

- Verantwortung für den gesamten Lifecycle des Airbus Design-Programms, inklusive Budgetkontrolle, Zeitplanung und Risikomanagement.

Strategische Schnittstelle:

- Koordination der Kommunikation zwischen Design Office, Qualitätssicherung und Executive Sponsors sowie Leitung von Stakeholder-Meetings.

Projekt-Governance:

- Sicherstellung formeller Projektabschlüsse und Erstellung von Performance-Analysen für die Geschäftsführung.

FÄHIGKEITEN

Kompetenzen	Level	Erfahrung in Jahren
IT Kompetenzen		
Configuration Management & CMDB-Governance	Professionell	>3 Jahre
CI-Datenmodellierung, Normalisierung & Dublettenbereinigung	Professionell	>3 Jahre
ITSM-Migration & Plattform-Transition (ServiceNow)	Experte	>5 Jahre
IT Service Management (ITSM)	Experte	>10 Jahre
ITILv3 / ITILv4	Experte	>5 Jahre
IT Governance, Compliance & Audit-Readiness	Experte	>5 Jahre
Incident-, Change- und Release-Koordination	Experte	>5 Jahre
KPI-, Reporting- und Dashboard-Entwicklung	Experte	>5 Jahre
Prozessdokumentation, Arbeitsanweisungen & User Guides	Experte	>10 Jahre
Project Management	Experte	>10 Jahre
Analyse komplexer IT-Zusammenhänge	Experte	>5 Jahre
JIRA, Scrum und Agile Methoden	Experte	>10 Jahre
Application Lifecycle Management	Experte	>10 Jahre
Business Process Analysis & BPO	Experte	>10 Jahre
Requirements Analysis & Engineering	Experte	>10 Jahre
Discovery-Quellen-Integration & Schnittstellenmanagement	Professionell	>3 Jahre
Pega-Upgrade & -Architektur	Professionell	>3 Jahre
Data-at-Rest / Data-in-Motion-Verschlüsselung	Professionell	>3 Jahre
Rechenzentrumsverlagerung / Data Center Move	Professionell	>3 Jahre
Leistungs- und Penetrationstests	Professionell	>3 Jahre
Cloud-Strategie und Business Case	Professionell	>3 Jahre
Anwendungskennnisse		
ServiceNow (SNOW) – inkl. CMDB-Modul	Experte	>10 Jahre
Jira & Confluence	Experte	>10 Jahre
MS Project, MS Office	Experte	>10 Jahre
MS SharePoint	Experte	>10 Jahre
MS Office Copilot	Professionell	>2 Jahre
ARS Remedy	Professionell	>2 Jahre
Branchenkennnisse		
Insurance (Allianz Commercial, AGCS)	Experte	>5 Jahre
Aerospace & Aviation (Airbus, Lufthansa Technik)	Experte	>5 Jahre
Banking	Professionell	>2 Jahre
Logistics (Hamburg Süd)	Professionell	>2 Jahre
Sprachen		
Deutsch	Verhandlungssicher	>10 Jahre
Englisch	Verhandlungssicher	>25 Jahre
Sozialkompetenz		
Kommunikation mit technischen & nicht-technischen Stakeholdern	Experte	>10 Jahre
Personalführung & Mentoring	Experte	>10 Jahre
Konfliktmanagement	Experte	>10 Jahre
Verhandlungsgeschick	Experte	>10 Jahre
Strategische & analytische Fähigkeiten	Experte	>10 Jahre
Problembewältigung	Experte	>10 Jahre
Lernbereitschaft & Eigeninitiative	Experte	>10 Jahre
Motivations- und Teamfähigkeit	Experte	>10 Jahre
Positive Einstellung	Experte	>20 Jahre