

Waldallee 7.16
65817 Eppstein
(+49) 176 - 43114071
anja@blumenberg.org

ANJA BLUMENBERG



BERUFLICHE ERFAHRUNG

Deutsche Hospitality / Steigenberger Hotels GmbH, Frankfurt – Manager IT Service-, Portfolio- & Provider Management

August 2022 – heute

- Konzeption and Projektmanagement beim Aufbau eines Single-Point of Contact IT- Service Desk
- Prozessdesign für den Servicelifecycle in Zusammenarbeit mit internen und externen Stakeholdern
 - Design neuer und angepasster Services
 - Erstellung neuer und angepasster Services
 - Service Operation
 - Kontinuierliche Serviceverbesserung
- Integration der Prozesse im Service- und Projektmanagement-Tool Atlassian Jira
- Konfiguration und Administration von Atlassian Jira Software und Jira Service Management
- Design & Implementierung eines Self-Service Tools für Incident- und Service Request Management (gemäß ITILv4 Best Practices)
- Wissensmanagement und Aufbau einer Wissensdatenbank in Atlassian Confluence

Deutsche Hospitality / Steigenberger Hotels GmbH, Frankfurt – (Senior) Expert IT Provider Management

Oktober 2020 – August 2022

- Konzeption und Aufbau von Provider Management-Prozessen
- Aufbau eines Vertrags-Katalogs
- Durchführung von Service Meetings zur kontinuierlichen Verbesserung der partnerschaftlichen Beziehungen mit verschiedenen IT Dienstleistern
- Überwachung der vereinbarten Service-Level-Agreements
- Aufbau eines IT Service Management- Portals und initiale Gestaltung der Hauptprozesse
- Gestaltung des IT Servicekatalog der Deutschen Hospitality
- Einführung eines OKR-Tools und Leitung aller OKR-Meetings zur Förderung und Überwachung der jährlichen Zielerreichung der IT-Abteilung

Unternehmensberatung Performance Solutions/IFH GmbH, Frankfurt –
Senior Application Manager/Product Owner

August 2016 – June 2020

- Entwicklung von Programmen zur Messung der Customer Experience
- Aufbau eines Servicekatalogs
- Anforderungsmanagement und Einführung verschiedener Softwarelösungen
 - Online-Buchungstool zur Buchung von Schulungen und Coachings
 - Projektmanagement-Tool Wrike
- Fachliche Führung eines Teams von 5 Mitarbeitern
- Product Owner der Software ResearchMetrics

Unternehmensberatung IFH GmbH, Frankfurt –
Senior Project Manager/Product Owner

Dezember 2008 – August 2016

- Auswahl und Einführung der Software ResearchMetrics (Customer Experience Measurement, 60% des Jahresumsatz)
- Kundenberatung und Anpassung der Software ResearchMetrics an die Kundenanforderungen
- Gestaltung und Vereinheitlichung operativer Prozesse zwischen dem Head Office und seinen internationalen Niederlassungen
- Projektleitung für Qualitätsanalysen für internationale Hotelketten (mehr als 350 Niederlassungen)

Unternehmensberatung IFH GmbH, Frankfurt –
Project Manager

Juli 2005 – November 2008

- Dienstleistersteuerung und Anforderungsmanagement für die eigenentwickelte Software IFH SmartShop
- Service Design and Durchführung von Qualitätsanalysen im Kundenauftrag
- Konzeption und Aufbau eines Call Centers zur Durchführung von Qualitätsanalysen am Point-of-Sale

Maritim Rhein-Main Hotel, Darmstadt –
Schichtleiterin/ Stellvertretende Empfangsleiterin

März 2004 – Juni 2005

- Führung eines Teams von 6 Mitarbeitern
- Mitarbeit am Forecast
- Schichtplanung und Manager-on-Duty

Hotel Intercontinental, Zürich –
Rezeptionistin

März 2002 – Februar 2004

AUSBILDUNG

Hotel Management Akademie, Koblenz

Berufsbegleitendes Studium zur Hotelbetriebswirtin

Mai 2004- Juni 2005

Best Western Victors Residenz Hotel Rodenhof, Saarbrücken – *Ausbildung zur Hotelfachfrau*

August 1999 – Januar 2002

WEITERBILDUNG

Coursera

Google UX Design - derzeit

OKR Certification - April 2023

Scolution

Atlassian Jira Administrator- Juni 2022

Udemy Ltd.

Agile Coaching & Agile Practitioner- Juni 2022

Axcelos

Training ITILv4 Managing Professional- Mai 2021- Januar 2022

Transformation Akademie

Life & Business Coach- Januar 2020- Mai 2022

Institut für Lernsysteme GmbH

Quality Management Professional- Januar 2007-Dezember 2007

IT-SKILLS

- ITIL v4
- Wordpress und Pagebuilder Elementor
- Atlassian Jira & Confluence Administration
- Microsoft 365 & MS Power BI

LANGUAGE SKILLS

- German (mother tongue)
- English (fluent)
- French (good)