



EXTERNE UNTERSTÜTZUNG FÜR IT-SERVICE- & PROJEKTMANAGEMENT

Karsten Engler

Profil des Experten · Geschäftsführender
Gesellschafter – VAKT GmbH

Interim Manager

IT-Projektleiter

IT-Service-Experte

BISG-zertifizierter IT-Gutachter

itSMF Deutschland e.V.

Karsten Engler ist ein erfahrener Interim-Manager, IT-Projektleiter und IT-Service-Experte mit über 20 Jahren operativer und strategischer Erfahrung. Neben zahlreichen Projekten in Konzern- und Mittelstandsstrukturen ist er stellvertretender Vorstandsvorsitzender des itSMF Deutschland e.V. sowie vom BISG e.V. zertifizierter IT-Gutachter und Sachverständiger für die Bereiche Telekommunikation, IT-Service-Management und IT-Integration.

◆ Kernkompetenzen & Einsatzfelder

1. Interim IT-Service-Management

- ◆ Aufbau, Leitung und Optimierung von Service-Organisationen im Enterprise-Umfeld
- ◆ **Einführung und Verbesserung von ITIL-Prozessen (v2–4):** Incident-, Problem-, Change-, Configuration- & Service-Level-Management
- ◆ Governance, Compliance und Prozessberatung nach ISO-20000/27000, BSI, KWG §25ff, BCM, GxP
- ◆ **Tool-Implementierung und -Optimierung:** ServiceNow, Jira ITSM, Remedy, CMDBs
- ◆ Multi-Provider-Management, SLA-Verhandlungen, KPI-Steuerung, Ausschreibungsbegleitung

2. Projektmanagement

- ◆ Leitung komplexer IT-Transformationsprojekte (VoIP/UCC, Cloud-Migrationen, Infrastrukturkonsolidierung)
- ◆ Erfahrung mit PRINCE2, PMI/PMO-Frameworks und agilen Methoden
- ◆ Steuerung nationaler und internationaler Teams in stark regulierten Branchen
- ◆ Langjährige Tätigkeit in der Schnittstellenfunktion zwischen Business, IT und Einkauf

◆ Hard Skills (fachliche Qualifikationen)

- ◆ **Zertifikate:** ITIL v2/4, ISO-20000 Consultant, PRINCE2, PMI/PMO (Certificate of Attendance)
- ◆ **IT-Gutachter & Sachverständiger des BISG e.V. für:**
 - ◇ Telekommunikation
 - ◇ IT-Service-Management
 - ◇ IT-Integration
- ◆ **Technologien:** Azure, VMware, SD-WAN, Cisco, Citrix, Windows, Unix, Atlassian, SAP, Relativity
- ◆ **Tools & Systeme:** ServiceNow, Jira/Confluence, HPQC, Nagios, BMC Remedy, CMDB, MS Project, Aris
- ◆ **Sprachen:** Deutsch (Muttersprache), Englisch (verhandlungssicher), Französisch (Grundkenntnisse)

◆ Soft Skills & Personalführung

Langjährige Führungserfahrung

- ◆ Führung von bis zu 200 Mitarbeitenden in Linien- und Projektstrukturen
- ◆ Verantwortung für Service-Teams, Infrastruktur- und Betriebsbereiche, IT-Support-Organisationen
- ◆ Personalentwicklung, Zielvereinbarungen, Performance-Reviews, Schulungen
- ◆ Führung in Transformationsphasen (z. B. Outsourcing, M&A, pandemiebedingte Umstellungen)
- ◆ Mitarbeitereingliederung nach Outsourcing gemäß §613a BGB

Souveränes Krisen- und Eskalationsmanagement

- ◆ **Übernahme von Leitung in Umbruchphasen:** z. B. nach Führungswechsel, bei regulatorischen Defiziten oder Reorganisationen
- ◆ Umsetzung operativer Stabilität bei gleichzeitiger strategischer Neuausrichtung
- ◆ Etablierung nachhaltiger Führungsstrukturen und Rollenklarheit in Teams

◆ Zusätzliche Rollen & Engagement

- ◆ Stellvertretender Vorstandsvorsitzender des itSMF Deutschland e.V. (Fachverband für IT-Service-Management)
- ◆ Zertifizierter Sachverständiger für IT-Themen beim BISG e.V.
- ◆ Mitglied in Fach- und Berufsverbänden wie VGSD e.V., AGEV, IHK Koblenz

◆ Mehrwert für Unternehmen

- ◆ Direkt einsatzbereiter IT-Manager mit nachgewiesener Linien- und Projekterfahrung
- ◆ Klar strukturierter, ergebnisorientierter Führungsstil
- ◆ Sicher in der Steuerung externer Provider, interner Teams und regulatorischer Schnittstellen
- ◆ Brückenbauer zwischen IT, Einkauf und Geschäftsführung mit technischer Tiefe und betriebswirtschaftlichem Verständnis

◆ Zielgruppenrelevanz – Einkauf & HR

Für den Einkauf

- ◆ Professionelle Ausschreibungs- und Vertragsbegleitung im IT-Umfeld
- ◆ SLA-/KPI-Definition und -Monitoring
- ◆ Sicheres Verhandlungs- und Eskalationsmanagement mit IT-Dienstleistern

Für HR & Organisation

- ◆ Strukturierte Führung von Fachbereichen in Übergangsphasen
- ◆ Entwicklung und Integration neuer Rollen & Teams
- ◆ Change-Management, Mitarbeitersicherung & Know-how-Transfer
- ◆ Unterstützung bei Auswahl und Onboarding interner Nachfolger

◆ Kontakt

Karsten Engler

Geschäftsführender Gesellschafter – VAKT GmbH

E-Mail karsten.engler@vakt-gmbh.com

Mobil +49 170 9602 680

VAKT® GMBH · TAKE YOUR SEAT™