

Management Summary – Externe Unterstützung für IT-Service- & Projektmanagement

Profil des Experten: Karsten Engler



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

 karsten.engler@vakt-gmbh.com

 +49 170 9602 680