

Beraterprofil Sina Helfensteller

Persönliche Daten

Name

Sina Helfensteller

Unternehmen

Sina Helfensteller Wirtschaftsinformatik

Adresse

D-06507 Bad Suderode

Kontakt

Tel.: +49-151-18426704

e-mail: sina.helfensteller@help-it-consult.de



Funktion

Inhaberin, Senior Consultant ,
zertifiziert zum Application Consultant
"mySAP CRM - Internet Sales"

Familienstand

Ledig

Geburtsjahr

1979

Geschlecht

w.

Nationalität

Deutsch

Sprachen

Deutsch, Englisch

Grundkenntnisse Russisch, Latein

Beraterprofil Sina Helpensteller

Qualifikation

Ausbildung

Dipl.-Wirtschaftsinformatikerin (FH)

SAP-core-competence

1999

SAP Know-how

- mySAP CRM (MW, IS, CIC, BP, IBASE, Marketing, Service)
- SAP R/3 (SD, MM)

Weitere Kenntnisse

- Projektmanagement
- RCCRM1
- TACRM1
- TACRM3
- ITS110
- ITS150
- IC WinClient
- IC WebClient
- Universal Worklist
- SAP Business Workflow

Programmiersprachen

- Java, Javascript
- HTML, Business HTML
- SQL, PL/SQL
- ABAP

Software / Datenbanken

- Windows 95/98/NT
- Office-Paket
- MS Access
- ORACLE DB
- ORACLE Development Tools (Forms, Designer)

Branchenerfahrung

- Maschinenbau/ Automobilzulieferer
- Handel
- Banken
- Call Center
- Dienstleistungen
- Tourismus
- Technologie & Dienstleistung

Beraterprofil Sina Helfensteller

Projekterfahrung

Branche

Zeitraum

Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

03/2006 – heute

- Support für den Betrieb eines mySAP CRM 2005
 - CIC (Service)
 - Middleware (Geschäftspartner, Materialstamm)
 - Schnittstellen FI/CO/HR/MM
 - Schnittstelle zu externer Dispositionssoftware
 - Schnittstelle zu ITS-basierter mobiler Lösung
 - PCUI-Applikationen (Sales)
 - diverse Eigenentwicklungen
 - BAdI-Implementierungen
- Dokumentation und Optimierung der auf Basis von mySAP CRM 3.0 implementierten Prozesse
- Bewertung neuer Anforderungen
- Realisierung von Change Requests
- Beratung hinsichtlich der Sicherstellung von systemübergreifenden Prozessen bei Änderungen in angebundenen Systemen (ERP, Dispositionssoftware, Groupware etc.)
- Schulungen

Branche

Zeitraum

Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

11/2009 – 10/2010

- Abbildung des Mehrmarkenkundendienstes im SAP CRM 5.0 Customer Interaction Center
- Erweiterung der IBase, Implementierung einer eigenen IBase-Suche
- Erweiterung der Geschäftspartnersuche und –erfassung
- Customizing von Service- und Vertriebsbelegen
- Integration in FI/CO-Prozesse (Serviceauftrag → Servicerückmeldung → Fakturaanforderung)
- Integration in MM-Prozesse (Verfügbarkeitsprüfung und Konsibeschickung)
- Customizing und Implementierung diverser Workspaces im Customer Interaction Center
- Implementierung diverser BAdIs im One-Order-Umfeld, GP-Umfeld, IBase-Umfeld
- Anbindung eines Dokumentenarchivs für IBase-Dokumente
- Technische Projektleitung des externen Dienstleisters

Beraterprofil Sina Helfensteller

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

07/2009 – 10/2009

- Konzeption eines Mehrmarkenkundendienstes im SAP CRM 5.0
- Durchführung von Anforderungsaufnahme-Workshops
- Technische Konzeption

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

05/2009 – 09/2009

- Implementierung eines Schulungsbuchungssystem auf Basis von SAP CRM Customer Interaction Center, SAP Geschäftspartner, SAP Produktstamm, SAP Marketingmerkmalen, Segment Builder
- Erweiterung Produktstamm über Settypen
- Implementierung diverser Workspaces im Customer Interaction Center
- Customizing und umfassende Erweiterung von Verkaufsbelegen, vorrangig über SAP-Standardmittel (BAdIs)
- Schulung

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

02/2009 – 05/2009

- Konzeption eines Schulungsbuchungssystem auf Basis von SAP CRM Customer Interaction Center, SAP Geschäftspartner, SAP Produktstamm, SAP Marketingmerkmalen, Segment Builder
- Durchführung von Anforderungsaufnahme-Workshops

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

06/2008 – 12/2008

- Analyse der Implementierungsmöglichkeiten für eine Beschwerdemanagement-Lösung auf Basis von SAP CRM 5.0
 - Evaluierung von GUI-Varianten (CIC, IC WebClient, PCUI)
 - Evaluierung von Realisierungsvarianten für systemübergreifende Prozesse
 - Erstellung eines Realisierungskonzeptes
- Implementierung Beschwerdemanagement unter Nutzung des SAP CRM Customer Interaction Center

Beraterprofil Sina Helfensteller

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

11/2006 – 02/2007

- **Upgrade** von mySAP CRM 3.0 auf **mySAP CRM 2005**
- Projektleitung / beratende Begleitung zur Sicherstellung der systemübergreifenden Prozesse (Serviceabwicklung im R/3-Backend, Disposition über externe Softwarelösung)
- Durchführung von SPAU / SPDD
- Prozessoptimierung entsprechend der Möglichkeiten des neuen Releases
- Testorganisation und –betreuung

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Dienstleistungen

09/2006 – 10/2006

- Realisierung eines IC-WebClient-Prototypen mit CTI-Integration

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

08/2006 – 09/2006

- Analyse der Auswirkungen/ Möglichkeiten eines **Upgrades** von mySAP CRM 3.0 auf **mySAP CRM 2005**

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

01/2006 – 05/2006

- Konvertierung von Organisationselementen (Buchungskreise, Werke, Planungswerke, etc.) in einem **mySAP CRM 3.0**

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Banken

06/2005 – 12/2010

- Beratung, Entwicklung und Support in den Bereichen **mySAP CRM 4.0 Marketing, Sales und Service**
- Konzeption und Implementierungsbegleitung der Abbildung der Vermarktung von Kursinformationen über Vertrags- und Auftragsmanagement
- Aufbau von Produkthierarchien sowie Erweiterung des Produktstamms durch eigene Settypen
- Entwicklung einer **BSP**-Applikation zur Abbildung von Bestellformularen und Integration dieser Applikation in das Vertrags- und Auftragsmanagement
- **PCUI**-Anpassung für Verkaufskontrakte
- Abbildung von Vertragsprozessen über **SAP-Business Workflow / Universal Worklist**

Beraterprofil Sina Helfensteller

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Tourismus

08/2005 – 04/2006

- Verbreitung von AGBs unter Verwendung von **Kampagnen**, hierbei Einsatz/ Einrichtung von **Kundensegmentierung** und **Zielgruppenbildung**
- Datenbereitstellung für diverse BW-Queries

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

08/2005 – 09/2005

- Analyse der **Schnittstellen** zwischen einem **mySAP CRM 3.0** und einem **SAP R/3 4.7** in Vorbereitung auf eine Konvertierung von Organisationselementen

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Banken

05/2003 – 05/2005

Einführung **mySAP CRM 3.0 / Upgrade auf Version 4.0**

- Beratung/ Entwicklung im Bereich **One Order Management**
- Design und Realisierung der Abbildung der Zulassungsprozesse der Deutsche Börse Group im One Order Management / technische Projektleitung
 - Vorgangscustomizing
 - Aktionscustomizing
 - Einbindung kundeneigener Dynpros und Logiken
 - Integration zum Geschäftspartner
 - Entwicklung diverser AddOns
- **Business Partner**
 - Grundcustomizing
 - BDT
 - Einbindung kundeneigener Dynpros und Logiken
- Entwicklung eines AddOns zur Verwaltung der komplexen Netzinfrastruktur der Deutsche Börse Group
- Entwicklung eines AddOns zur Verwaltung von Zugangskarten der Deutsche Börse Group
- Entwicklung komplexer Migrationsprogramme

Beraterprofil Sina Helfensteller

- Design und Realisierung einer Call Center Lösung für die Clearstream Banking AG auf Basis des **CIC** / technische Projektleitung
 - Vorgangscustomizing (Servicevorgänge, Kontakte)
 - CIC-Customizing, -Entwicklung
 - Integration diverser Backend-Systeme (DB, Mainframe, Host)
 - Design einer **Organisationsstruktur** zur Ermöglichung von Ticket-Transfers zwischen Workgroups (First-Level, Second-Level)
 - Design / Implementierung einer Worklist
 - **GUI-Optimierung** der Auftragserfassungsmasken
 - Betreuung der BW-Integration
 - Organisation/ Durchführung diverser **Workshops** mit Fachabteilung und Implementierungspartnern

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

09/2004 – 05/2005

Einführung **mySAP CRM 3.0** – Rollout Österreich

- Projektakquise
- Anforderungsanalyse
- Angebotserstellung
- Projektleitung für den Bereich mySAP CRM
- Organisation/ Durchführung diverser Workshops mit Fachabteilung und Implementierungspartnern
- Konzeption, Spezifikation und Implementierung der Prozesse der Servicesteuerung von Serviceauftragsannahme im Call Center über die Steuerung der Serviceabwicklung bis zum Anstoß Controlling- und Fakturarelevanter Prozesse im R/3-Backend
- Erstellung von Konzepten für die Datenübernahme aus Altsystemen (non-SAP-System und SAP R/3 4.6)
- Einrichtung der Middleware für die Objekte Geschäftspartner, Materialstamm, Belege und die erforderlichen Customizingobjekte

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

07/2004 – 05/2005

- Anwender- und Basissupport für ein Kundendienststeuerungssystem auf Basis von mySAP CRM 3.0
- Bearbeitung diverser ChangeRequests (Vorgangsmangement, CIC, Geschäftspartner,

Beraterprofil Sina Helfensteller

Kampagnenmanagement, AddOn-Entwicklung)

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Technologie & Dienstleistung

11/2002 – 05/2003

Einführung **mySAP CRM 3.0**

- Beratung/Entwicklung im Bereich Serviceabwicklung / Mobile Service
- Entwicklung/ Erweiterung (ABAP/4, XML) einer **Schnittstelle für ein externes Dispositionssystem**
- Prozess-Design / Umsetzung (Customer Service / Confirmation)
 - Kopiersteuerung
 - BAdI Erweiterungen
 - Smart-Forms Entwicklung
- **Workflow**-Modellierung
- **IBase**
 - Customizing
 - Entwicklungen am Business Objekt
 - R/3 Anbindung (Übernahme Equipment - IBase)
- Business Partner
 - Grundcustomizing
 - Oberflächen Anpassungen
- Entwicklung

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Dienstleistungen

10/2002 - 10/2002

Realisierung der Kopplung von mySAP BW 3.0A und mySAP CRM 3.0

- Analyse der Möglichkeiten des **BW Business Content** für Analytical CRM
- Implementierung eines Tools zum automatisierten Kopieren von BC **Datasources** (einfach und deltafähig) und den notwendigen **Extraktoren**

Branche
Zeitraum
Tätigkeit

Handel

09/2002 – 10/2002

Realisierung diverser Programmieranforderungen des Kunden im ABAP- und **ITS**-Umfeld

Branche
Zeitraum

Handel

09/2002 – 09/2002

Beraterprofil Sina Helpensteller

Tätigkeit Dokumentation von kundenspezifischen **mySAP CRM Internet Sales** Entwicklungen

Branche **Maschinenbau**

Zeitraum 06/2002 - 07/2002

Tätigkeit Konzeption und Realisierung eines **mySAP CRM 2.0c** Internet Sales Prototypen für einen Motorenhersteller

- Aufnahme und Modellierung der Prozesse der Auftragserfassung und Auftragsabwicklung mit dem **ARIS** Toolset
- Konzeption und Realisierung der Konfiguration von Motoren mit dem **IPC**
- Customizing der mySAP CRM **Middleware**
- Aufbau einer komplexen CRM-**Organisationsstruktur**
- Customizing und Stammdatenpflege in den Bereichen Produkt und Geschäftspartner
- Aufbau eines B2B-Shop sowie eines B2C-Shops (Anpassung von HTML-Templates an das Corporate Identity Design)
- Realisierung des ATP-Checks durch Anbindung eines Reservierungssystems
- Realisierung diverser Programmieranforderungen des Kunden
- Customizing Sales Order Entry/ Sales Order Fulfilment (incl. Workflow für die Nachbearbeitung fehlerhafter Aufträge)

Branche **Maschinenbau**

Zeitraum 02/2002 – 04/2002

Tätigkeit Realisierung eines **ITS Flow Logic** – basierten Reservierungssystems

- Umsetzung einer komplexen R/3-Transaktion (Kundenentwicklung) als Internetservice (ITS Flow Logic / Business HTML)

Branche **Dienstleistungen**

Zeitraum 01/2002 – 02/2002

Tätigkeit Aufnahme und Modellierung der Geschäftsprozesse (**ARIS**) der DB Netzwerke Witten und Schwandorf

Branche **Maschinenbau**

Zeitraum 10/2001 – 12/2001

Tätigkeit Konzeption und Realisierung von **Workflows** im Bereich Logistik

Beraterprofil Sina Helpensteller

- Realisierung von Benachrichtungsworkflows für Stücklisten, Arbeitspläne, Material, Lieferpläne
- Implementierung von Funktionsbausteinen