



Hansjakobstr. 107, 81825 München
+49 (0) 171 - 786 99 22
mail@nicolasott.de
www.nicolasott.de
*12.07.1975, Hof/Saale, ledig



Berufliche Laufbahn

Siemens AG, München, 02/2022 bis heute

- Rolle Senior ServiceNow Architect
- Projekte
- Verantwortlicher ServiceNow Architect für die HRSD und CSM Plattform
 - Unterstützung und Business Prozess Beratung für verschiedene ServiceNow Integrationen mit ua. AWS, Amazon Connect, SAP HANA, Workday

NicolasOtt.de, München, 03/2021 bis 01/2022

- Rollen Freiberuflicher ServiceNow Architect und Business Analyst, iOS App Developer
- Kunden Siemens AG, Campana & Schott, Siemens Healthineers
- Projekte
- Requirement Analyse und Architektur-Support für ein globales ESM Portal
 - Design und Implementierungssupport für ein globales CSM Portal
 - Unterstützung und Business Prozess Beratung für verschiedene ServiceNow Integrationen mit ua. AWS, Amazon Connect, IBM Watson, SAP HANA, Workday
 - Technische Beratung und Requirement Analyse zu verschiedenen ServiceNow Themen wie ITOM, Discovery, ITSM, Knowledge, Service Portal, Virtual Agent und Predictive Intelligence
 - Design und Implementierung der iOS Apps "traX – Your Fitness Pal", "vcardX – Your vCards at Hand", "tiX – Your Smart task Tracker" und "quiX – Your QR Code Tool"

GuideVision Deutschland GmbH, München, 11/2019 bis 03/2021

- Rollen Principal ServiceNow Architect
- Kunden Siemens AG, Investa, Kaiser & Kraft
- Aufgaben
- Design und Implementierung eines CSM und HRSD Environments
 - Design und Implementierung von ITSM und HRSD Integration
 - Support interner Junior Consultants durch Wissenstransfer via regelmäßiger Knowledge Sharing Sessions sowie Webinare

Media Solutions GmbH, München, 12/2018 bis 09/2019

- Rollen Senior ServiceNow Consultant / Projektleiter ServiceNow
- Kunden Audi AG, Carl Zeiss, Siemens AG, Giesecke & Devrient
- Aufgaben
- Architekt und Technischer Lead für Design und Implementierung der internen Bestellplattform ServiceShop



+49 (0) 171 - 786 99 22
mail@nicolasott.de
www.nicolasott.de



- Projektleitung und Architekt für die Migration der SAP basierten Katalogplattform eHani auf ServiceNow
- Design und Implementierung einer ServiceNow Store App zur Erfassung von Krankmeldungen via Mobilgerät und OCR
- Design und Implementierungen verschiedener Integrationen (JIRA, SAP, HPS SM)

Hoffmann GmbH Qualitätswerkzeuge, München, 08/2017 – 11/2018

Rollen	Architekt ServiceNow / Projektleiter ServiceNow
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwortlich für die Architektur der ServiceNow Plattform bei der Hoffmann Group sowie Integration der Plattform in die Hoffmann Group Digital Service Plattform • Planung, Durchführung und Koordination aller ServiceNow Projekte • Design und Implementierung <ul style="list-style-type: none"> ○ von ITSM Prozessen (Incident, Problem, Change, Knowledge, Service Requests, Configuration und Asset Management) ○ der Customer Service Management Plattform ○ weiterer Enterprise Services: Facility Management, Field Service Management, Contract Management, Demand/Project und Ressource Management, Procurement • Steuerung der Dienstleister und Koordination aller Implementierungen • Verantwortung für Test und Release Management sowie GoLive Support

ServiceNow, München/Frankfurt, 07/2013 – 07/2017

Rollen	Senior IT-SM Technical Consultant & Team Lead, Senior Technical Consultant, Technical Consultant
Kunden	CreditSuisse, Siemens AG, Nyrstar, ING DiBa, Carl Zeiss
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Technischer Lead für Design und Implementierung der IT Kernprozesses im FITS Projekt bei der Siemens AG • Design eines Service Integration und Management (SIAM) Frameworks zur Anbindung verschiedener Provider • Design und Implementierung von ITSM Prozessen • Interface Design und Implementierung sowie technische Projektleitung bei diversen Kundenprojekten • Teamleitung des Münchner Professional Services Teams

Serena Software, Ismaning/München/Köln, 12/2007 – 06/2013

Rollen	Senior Consultant, Technical Consultant
Kunden	CreditSuisse, EASA, Siemens AG, C&A, VersIT
Aufgaben	<ul style="list-style-type: none"> • Consultant für Workflow und Prozess-Tools Serena TeamTrack und Serena Business Manager sowie der ITSM Suite Serena Service Manager und dem PPM Tool Mariner • Durchführen von Schulungen • (Teil-)Projektleitung • Leitung von Workshops • ITSM Prozessberatung und -Implementierung • Installation und Customizing der Software

- Implementierung und Entwurf von Schnittstellen via XML und Web Services

n.o.standard.biz, Erding, 02/2005 - 11/2007

Rollen Freiberuflicher Softwareentwickler

Kunden AME-Systemberatung

- Projekte
- Applikations- und UI-Design
 - Anbindung lokaler Software ans Internet, z. B. eMail- und SMS-Versand aus dem Programm
 - Integration von Online-Updatemechanismen

AME-Systemberatung, Gechingen, 02/2003 – 01/2005

Rollen Softwareentwickler und -designer

Kunden Flugsportvereine, Feuerwehren

- Aufgaben
- Entwurf und Realisierung von Programm-Modulen für Verwaltungssoftware für Feuerwehren und Flugsportvereine
 - Realisierung und Pflege der Website
 - Installation und Konfiguration der Software beim Kunden
 - Implementierung von Backup-Strategien
 - Anbindung verschiedener Applikationen an SQL-Datenbanken Administration des Firmennetzwerks

Ausbildung

Fachinformatiker (Systemintegration), 2000 - 2003

Ausbildungsstätte debis Systemhaus/T-Systems ITS GmbH, München

Abschluss Ausbildung zum Fachinformatiker (Systemintegration) bei der T-Systems ITS GmbH (ehemals debis Systemhaus GmbH) in München / Karlsfeld

Biologie, Vordiplom, 1996-1998

Ausbildungsstätte Universität Regensburg

Abschluss Biologie, Vordiplom

Zertifizierungen

ServiceNow

Suite Certification – ITSM Professional
 Suite Certification – CSM Professional
 Certified Implementation Specialist – IT Service Management (CIS ITSM)
 Certified Implementation Specialist – Customer Service Management (CIS CSM)
 Certified Implementation Specialist – Field Service Management (CIS FSM)
 Micro-Certification - Automated Test Framework
 Micro-Certification - Performance Analytics
 Micro-Certification - Predictive Intelligence
 Micro-Certification - Virtual Agent
 ServiceNow Certified System Administrator (CSA)

Fremdsprachen

Englisch in Wort und Schrift
Grundkenntnisse in Französisch

IT / Methoden

- Planung und Implementierung mit agilen Methoden
- Mehrjährige Erfahrung mit SCRUM/Agile Methodik und Praxis
- Sehr gute REST und SOAP Kenntnisse
- Gute SQL- und Datenbankkenntnisse
- Erfahrung mit Cloud Architektur (AWS, Azure)
- Versiert im Webdesign mit HTML, CSS, JavaScript, TypeScript, JSP und Ajax, AngularJS, Bootstrap und React
- Praktische Erfahrung mit Apple und Microsoft Betriebssystemen sowie Linux und Unix
- Gute Kenntnisse von Netzwerk- und Client-Server-Architekturen
- Sehr gute Swift und SwiftUI Kenntnisse sowie versiert im Umgang mit XCode
- Gute Java-Kenntnisse
- Grundkenntnisse in C und C++
- Sehr gute Kenntnisse in JavaScript
- Erfahrung mit Backup- und SAN-Systemen

Tools

- Gute Kenntnisse im Umgang mit SOAP und REST Tools wie SoapUI und Postman
- Langjährige Erfahrung mit Entwicklungsumgebungen wie Eclipse und XCode
- Versiert im Umgang mit MS Office
- Sehr gute Kenntnisse im Umgang mit Browsern und deren Development Tools (Chrome, Firefox Developer Edition, Safari, Edge)
- Gute Kenntnisse im Grafikdesign mit Adobe Photoshop und XD
- Serena Business Manager Server, -Composer, -Admin und Manager
- Geübt im Umgang mit VMware Workstation, -Player und -Fusion

Präsentation & Schulung

- Übung in Präsentation mit verschiedenen Medien vor großem und kleinem Publikum
- Erfahrung in Schulung von Kollegen und Kunden
- Durchführung von Workshops, Webinaren und Trainings

Trainings und Weiterbildungen

- Teamlead Rolle: Führen ohne Vorgesetztenfunktion
- Apollo 13 Service Management Training
- ServiceNow:
 - Performance Analytics Fundamentals und Advanced
 - Service Portal Fundamentals und Advanced
 - Scripting for ServiceNow
 - ServiceNow Admin / Fundamentals / Bootcamp
 - Orchestration
 - Discovery
 - CMDB & CSDM
 - Virtual Agent
 - Agent Intelligence

- Mobile App Development
- Field Service Management Fundamentals and Implementation
- Customer Service Management Fundamentals and Implementation
- Human Resources Service Delivery Fundamentals and Implementation
- Serena Software:
 - Serena Business Manager User
 - Serena Business Manager Admin
 - Serena Business Manager Extended
- Online-Weiterbildung bei der tele-akademie Furtwangen zum Thema Datenmanagement mit XML
- Weitere Fortbildungen:
 - Objektorientierte Programmierung in C++, Oracle Administration, SAP/R3 Basistechnologie, Projektmanagement

Soziale Aktivitäten und Hobbies

Soziales

1992 - 1994: Jugendrat im Jugendzentrum Erding
 1994 - 1999: Leitung und Betreuung von Jugendgruppen bei der Arbeiterwohlfahrt Erding und dem Malteser Hilfsdienst Erding
 2019 – heute: Fördermitglied des Malteser Hilfsdienstes München

Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ)

1998-1999: FSJ beim Malteser Hilfsdienst und der Arbeiterwohlfahrt (AWO) in Erding, einschließlich dieser Tätigkeiten:

- Betreuung pflegebedürftiger Menschen
- Hol- und Bring- sowie Fahrdienste
- Auslieferung von Mahlzeiten
- Betreuung von Jugendgruppen

Hobbies

- Elektromobilität (Roller, eScooter, SmartEQ)
- Apple Gadgets
- iOS Programmierung
- Sport (Laufen, Fitness, Yoga, Krafttraining)
- Lesen
- Podcasts hören und aufnehmen
- Kochen