

Profil Dr. Ing. Richard Grillenbeck

Allgemeine Daten

Name Richard Grillenbeck
Adresse Virnsberg, Schloßstr. 16
91604 Flachslanden
Tel. Festnetz 09829 912518
Tel. Mobil 0172 9456964
e-mail Adresse info@business-coach.de
Akad. Titel Dr. Ing. / Dipl. Informatiker
Geburtsdatum 21. 09. 1964
Staatsangehörigkeit deutsch



EDV-Erfahrung seit 1993

Fremdsprachen Deutsch (Muttersprache), Englisch (Business), Italienisch und Französisch (Basis)

Ausbildung 1993: Studium: Diplom Informatiker (Universität Erlangen-Nürnberg)
2000: Promotion: Dr. Ing. (Universität Erlangen-Nürnberg)

Berufliche Aufgaben

Berater und Coach mit Schwerpunkt CRM.
Analyse, Konzeption, Präsentation, Dokumentation, Training und Coaching, Projektmanagement, HelpDesk-Agent im Support, Mastertrainer, Siebel-Administrator.

Kenntnisse

Seit 1998 selbständiger Unternehmer (Freiberufler).
Siebel (zertifizierter Business Analyst)
Zeitmanagement (zertifiziert),
Projektmanagement,
NLP Master Practitioner (zertifiziert), Target Account Selling, psychologischer Berater

Branchen-Erfahrungen

Automobil, Banken, Chemie, Consulting, Computer, Ingenieursdienstleister, Freie Berufe, Hochschulen, IT Services, Krankenversicherung, Maritime Dienste, Produktion, Sportartikel, Telekommunikation.

Qualifikationen / Weiterbildungen

2007 Lehrgang zum psychologischen Berater (ALH), Abschluss 2008
2004 Zertifizierung zum COM Trainings Center Professional Trainer (CCPT)
2003 NLP Master – Ausbildung, DVNLP-Zertifikat
2002 Ausbildung zum NLP Practitioner, DVNLP-Zertifikat
2000 Zertifizierung zum Siebel 2000 Business Analyst
1998-2002 Seminare Train the Trainer an der Multimedia Akademie
1996 – 1997 Coaching; Telekurs an der Coach University/USA
1994 - 1995 5 Mittelseminare (je mit Schein) am Lehrstuhl für Pädagogik der Friedrich-Alexander Universität Erlangen-Nürnberg

Projekt-Erfahrungen

Hauptprojekte: Über 750 Trainingstage mit mehr als 6000 Teilnehmern seit 1998 gehalten

08/07 – derzeit

Branche	Dienstleister
Funktion	Beratung und Training für techn. Berichtswesen und Siebel
Tätigkeitsbeschreibung	CRM Projektunterstützung (Siebel): Beratung, Workshops (engl.). Mastertrainer für Trainingskonzept und Unterlagen (engl.): Techn. Berichtswesen und Datenbank (Kundenentwicklung) Workshops in Deutschland, China, Korea, USA, Mexiko. Software: Siebel Sales, Campaigns & Events, v7.8.

07/06 – 07/07

Branche	Hardwarehersteller / Chemie
Funktion	Deployment und Training für Siebel Projekte
Tätigkeitsbeschreibung	Zentraler Ansprechpartner (Support) für 10 Länderadministratoren (Nordics, Benelux und Iberia). Coaching von First und Second Level Support mit Schwerpunkt Kommunikation, Teambildung. Siebel Workshops vor Ort. Funktionale Designs entwerfen. Testen und Dokumentieren der Funktionalitäten bei Releasewechsel. Software Siebel Sales, Service v7.8. SAP SD.

04/06 – 07/06

Branche	Dienstleister
Funktion	Berater / Trainer
Tätigkeitsbeschreibung	Mastertrainer: Allein verantwortlich für Trainingskonzept, Unterlagen (englisch) und Train-the-Trainer für 2 Kollegen. Trainings in Deutschland, China, Korea.

01/06 – 03/06

Branche	IT Consulting
Funktion	Coaching und Training für Siebel Support
Tätigkeitsbeschreibung	1st Level Support Outsourcing Projekt. 1 st Level Support aus Slowakei trainiert in Siebel und Kommunikation: Gesprächsführung, Besonderheiten des Telefon- und e-Mail-Supports, interne Kommunikation

10/05 – 12/05

Branche Maritime Dienste
Funktion Berater / Trainer
Tätigkeitsbeschreibung Trainingskonzept und –dokumentation erstellt. Trainings in Englisch und Deutsch durchgeführt. Themen: Debitoren-, Kreditoren- und Anlagenbuchhaltung, Kasse, Bank. Workshops in Polen und Asien (Englisch) zur Einführung einer neuen kundenspezifischen Software: Prototypvorstellung, Sammeln von Feedback und Anwendervorschlägen vor der Realisierung. Ca. 50 Projekttag, davon 25 Trainings-/Workshoptage. SAP 4.6, Module FI, SD, AA. Kundenspezifische Anwendung.

7/04 – 9/05

Branche IT Consulting / Hardware
Funktion Siebel Support für Vertrieb, Key-User und Administratoren
Tätigkeitsbeschreibung Zentrale Administration. Analyse und Lösung aller Anwenderprobleme. Schnittstelle zur und intensive Zusammenarbeit mit SAP Hotline. Upgrade von 6.0 auf 7.8 während der Tätigkeit unterstützt. Pilotprojekt von Siebel: neuer Pricer (SAP Konditionen). Software: Siebel Sales, Service, Marketing v6.0 und 7.8 SAP SD, MM.

2/04 – 3/04

Branche Industrie Dienstleister
Funktion Trainer (SAP für Vertrieb, Projektmanager, Innendienst)
Tätigkeitsbeschreibung Trainingskonzept und –dokumentation erstellt. Trainings durchgeführt. Themen: Projektcontrolling, Angebot, Auftrag, Bestellung, Eingangsrechnung, Leistungserfassung, Faktura. AL (Accelerated Learning) Prinzipien eingesetzt. 40 Projekttag, davon 12 Trainingstage. SAP 4.6

2003

Branche Versicherung, sonst. Dienstleister (Schiffszertifikate)
Funktion Mastertrainer
Tätigkeitsbeschreibung Siebel für Vertrieb. Teilnehmer mussten für das System gewonnen werden (explizite Aufgabenstellung im Konzept). Moderation der Systemabnahmen und –tests.
Mastertrainer: Allein verantwortlich für Trainingskonzept, Unterlagen (Englisch) und Train-the-Trainer für 3 Kollegen. Trainings in China, D, Korea, Singapur, USA (alle Englisch)

2001 – 2002

Branche Diverse Kunden bzw. öffentliche Seminare
Funktion Leitung bzw. Mastertrainer
Tätigkeitsbeschreibung CRM/ERM-Projekt. Siebel Trainings für das Key-User-Team auf Kundenseite. Architektur, Funktionalität Siebel Vanilla. Kurs- und Trainingskonzeption sowie Unterlagen erstellen (in englischer Sprache). Teilnehmer für System begeistern. 2 Wochen Train-the-Trainer in den USA gehalten. Trainings Anwender in D, F, GB, I, S, SG gehalten. Siebel (engl. Unterlagen, Sales Training). Siebel Vorprojektphase Beratung und Training des Projektteams (Konzeptionisten): Funktionalität, Architektur und Module von Siebel. Requirements Mapping, Gap Analysis. CRM (Methoden, Probleme, herstellerunabhängig), 3 Workshops. HTML und diverse Nachschulungen. Selbst- und Zeitmanagement, Wochenendkurse.

1998 - 2002

Branche IT-Dienstleister, Medizintechnik, Sportartikel, Automobilbau, Ärzte, Apotheker, Bank, Telekommunikation, Weiterbildung
Funktion Trainer
Tätigkeitsbeschreibung Train-the-Trainer, Siebel-Trainer/Workshops in D, I, S, F für Management und Vertrieb (englisch), Bürokommunikation für Angestellte, Meister und Führungskräfte, HTML. Software: Siebel, Outlook, MS-Office, Dreamweaver, Frontpage.

11/93 – 2/98

Branche Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg
Funktion Wissenschaftlicher Angestellter.
Tätigkeitsbeschreibung Beginn der Promotion, Lehrtätigkeit, Betreuung von Studien- und Diplomarbeiten