

Michael Werth

Service Delivery und Dienstleistersteuerung, mit SLA- und Vertragsmanagement

E-Mail mail@michael-werth.de

Web michael-werth.de

LinkedIn linkedin.com/in/michael-werth-668124a6

Ort Dortmund, hybrid oder remote



Kurzprofil

Ich verbinde Kunde, Vertrag und Betrieb. Bei flex|pos habe ich Serviceverträge für einen großen Handelskunden verantwortet, SLAs verhandelt und Eskalationen gelöst, zuletzt als Contract Manager. Davor war ich 25 Jahre selbstständig in der IT, danach in Logistik, Handel und Gesundheitswesen. Seit 1995 arbeite ich in der IT.

Schwerpunkte

Service Delivery und Dienstleistersteuerung

SLA- und Vertragsmanagement, Eskalationsmanagement, Lenkungsausschüsse, Steuerung externer Dienstleister, ServiceNow, ITIL v4

Requirements Engineering

Stakeholder-Interviews, Workshop-Moderation, User Stories, Use Cases, Spezifikationen, Übersetzung von Arbeitszeitgesetz, Tarifrecht und DSGVO in Anforderungen

Rollout und Betrieb

Rollouts im Filialnetz, Wiederherstellung nach Systemausfall, Schulungen und Einführung, IT-Infrastruktur

Beruflicher Werdegang

seit 05/2026

Ab sofort verfügbar

Sabbatical

10/2025 bis
04/2026

Software Consultant, Requirements Engineer

Pradtke GmbH, Bochum

- Anforderungen an eine Dienstplanungssoftware im Gesundheitswesen erhoben und dokumentiert; rund 30 Organisationen mit etwa 20.000 Endnutzern.
- Workshops mit Geschäftsführung, Betriebsrat und Fachabteilungen moderiert; Arbeitszeitgesetz, Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen in User Stories übersetzt.
- Schnittstellen zu Lohnsystemen (SAP, Perm4, ATOSS) mit Kunden und Entwicklung abgestimmt.

01/2024 bis
09/2025

Contract Manager

flex|pos GmbH & Co. KG, Dortmund

- SLAs und siebenstellige Serviceverträge selbst verhandelt und gesteuert; Eskalationen geführt, ServiceNow im Alltag.
- Wechsel des Payment Service Providers an den Terminals begleitet (2024 bis 2025).
- Team von vier Personen fachlich geführt.

01/2023 bis 12/2023	Account Manager flex pos GmbH & Co. KG, Dortmund ■ Markteintritt des Kunden in Polen begleitet; Lenkungsausschüsse und Lösungskonzepte auf Basis von Machbarkeitsanalysen. ■ Rollout von rund 2.000 SB-Kassen (2023 bis 2025).
01/2022 bis 12/2022	Service Manager flex pos GmbH & Co. KG, Dortmund ■ Nach einem kritischen Systemausfall 5.200 Kassensysteme in 2.100 Filialen in 14 Tagen wiederhergestellt, ohne SLA-Verletzung.
11/2020 bis 12/2021	IT Consultant, Software Trainer Remira GmbH, Dortmund ■ IT-Einführungen vorbereitet und Systeme technisch und wirtschaftlich bewertet. ■ Schulungen zu automatischen Dispositionssystemen für unterschiedliche Teilnehmergruppen.
04/2019 bis 11/2020	Customer System Coordinator proLogistik GmbH + Co KG, Dortmund ■ Hard- und Software-Infrastruktur betreut, IT-Projektleiter und externe Dienstleister koordiniert; bis 01/2020 in der Ausbildung.
1995 bis 2020	Selbstständiger IT-Dienstleister PC-Systemberatung Michael Werth, Dortmund ■ IT-Infrastruktur, Cloud-Umstellung (Azure, Google Cloud) und Datenschutz für Kunden, Projektleitung von der Konzeption bis zur Umsetzung.

Ausbildung		Weiterbildung	
2018 bis 2020	Fachinformatiker Systemintegration , IHK Dortmund	02/2026	ITIL v4 Foundation
1994 bis 2005	Techniker Bauingenieurwesen , TU Dortmund	03/2025	Vertragsmanagement intensiv
1991 bis 1994	Chemietechnik, ohne Abschluss , TU Dortmund	2024	Verhandlungstraining I und II
		05/2023	Führungskompetenz für Projektleiter
Sprachen			
Deutsch: Muttersprache. Englisch: Lesen und Hören gut, Sprechen A2.			