

Josef Katkits

ITSM / ITIL / SIAM



Profil

- Josef har verkat inom IT industrin i 30+ år, från ansvar för kravspecificering till tjänste- och processägarskap .
- Med sin tekniska bakgrund, Josef har haft ansvar för olika ITSM vertyg utveckling och införande projekt..
- Josef har sin odelade fokus på Kund och tjänstestöd processer, samverkansmodeller, metoder och verktyg.
- Han har flera års erfarenhet inom ITSM ITIL ramverket, som processutvecklare, projektledare för införande, support verktyg anpassning, utbildning och mentorskap
- Josef har bakom sig flera års operativa roller som Process Manager, specifikt inom Incident, Problem, Change och Configuration Management

Kompetens

- SIAM certifierad
- ITIL 2011 Expert certifierad
- LEAN certifierad
- Scrum master certifierad
- PRINCE2 Practitioner certifierad
- Call Center Work Force Management certifierad
- System Analyst / programmer utbildad
- SIAM ackrediterad utbildare
- ITIL Foundation och Service Transition ackrediterad utbildare

Exempel på uppdrag

- **Tieto – COOP**
SIAM roller – Problem och Change Manager, ServiceNow test och kravställning
- **Capgemini – Outokumpu**
SIAM roll - Service Design and Transition Manager, kvalitetsansvarig för multiple vendors projekter gentemot kund PMO och styrgrupp
- **Capgemini – RSA/Codan/Trygg-Hansa**
Metodansvarig för kvalitetssäkring i transition projekt
- **Capgemini – Skatteverket**
HP Service Manager och ITIL process utbildare samt SLA / OLA rapportutvecklare
- **Capgemini – Nokia**
Delprojektledare för PC uttullning i Schweiz, England, India, under tidspress. I bara 3 veckor, flera hundra PC-ar installerats och levererats till Kunden.
- **Fujitsu – H&M**
Utvecklat och infört Incident Management processen och ansvarat för Service Desk omstruktureringen, baserad på process KPI-ar
- **Ericsson Toshiba**
Projektledare för implementering av Knowledge Centered Support och verktyget PRIMUS.
- **Ericsson Toshiba**
Ledare för Customer Services Methods and Tools gruppen