TUI Deutschland GmbH | Karl-Wiechert-Allee 23, 30625 Hannover

Herrn
Dr. Jan-Christoph von Halle

Im Hause

18. April 2019

Einsatzreferenz und Empfehlung - Dr. Jan-Christoph von Halle

Lieber Jan-Christoph,

anlässlich des bevorstehenden Abschlusses der Projektaktivitäten möchten wir die Gelegenheit nutzen, Dir für Deine erfolgreiche Tätigkeit im Hause der TUI erneut zu danken und stellen Dir gerne diese Einsatzreferenz und Empfehlung aus.

Von Januar 2017 bis April 2019 warst Du bei der TUI InfoTec GmbH im Bereich Infrastructure Management & Service Delivery (IM&SD) als IT Programme Manager tätig. Dein Verantwortungsbereich war die Planung und Durchführung unser **Initiative zur Erneuerung und Verbesserung der Infrastruktur im stationären Eigenvertrieb** und der damit verbundenen Services.

Interner Kunde und Leistungsempfänger waren wir, die TUI Deutschland GmbH mit ihrer Retail-Organisation, die im stationären Eigenvertrieb mit über 2.500 Mitarbeitern an knapp 500 Standorten deutschlandweit aufgestellt ist.

Modernisierung Shop-Infrastruktur (MOSI)

Für die Umsetzung dieses Vorhabens an allen knapp 500 Standorten hast Du das MOSI-Programm geplant und begründet. Dieses Programm bestand aus insgesamt fünf Hauptprojekten:

Managed Print Services - MPS

Ziel des Projektes war das Upgrade der aus über 1.600 Druckern bestehenden Flotte bei gleichzeitiger Optimierung und Etablierung eines verbesserten Service- und Abrechnungsmodells.

WAN-Migration - Shopnetz 2.0

Die bisherige WAN-Anbindung der Reisebüros über Business-DSL war weder hinsichtlich Bandbreite, SLA und Management optimal und benötigte daher eine neue Konzeption. Dabei musste besonderes Augenmerk auf die kommende VoIP-Telefonie mit verfügbarem Quality-of-Service (QoS) gelegt werden. Dazu wird ein LTE-Backup benötigt, um die Handlungsfähigkeit eines Standortes auch bei Netzausfall zu erhalten.

Gleichzeitig sollte das Servicemanagement deutlich proaktiver gestaltet werden um Störungen schneller erkennen und beheben zu können.

Nicht zuletzt galt es, ein neues Sicherheitskonzept zu erarbeiten und auszurollen, dass die schwierige Situation in den Standorten mit Publikumsverkehr, WLAN-Bedarf, privaten Endgeräten usw. bei gleichzeitiger direkter Anbindung an das zentrale DC in Hannover zukunftssicher gestaltet.

Ablösung ISDN, Einführung VoIP-Telefonie als Teil von UCI 2.0

Diesem Projekt liegt einerseits die TUI-weite Initiative für einen Ausbau der toolgestützten Zusammenarbeit und anderseits der Abkündigung sämtlicher ISDN-Anschlüsse durch die Telekom zugrunde. TUI hat sich für eine eigene, zentrale Telefonanlage entschieden und somit von den Nachfolgeprodukten der Telekom Abstand genommen.

Entsprechend waren sämtliche ISDN-Telefonanlagen und -apparate abzubauen, die neuen Apparate und Funktionen inkl. Ersteinrichtung, Schulung, Support an jedem Schreibtisch auszurollen und die Übernahme von Telefonbüchern sicherzustellen.

Dabei kommen verschiedene Telefonprofile für Touristik und Business Travel zum Einsatz.

Infrastruktur für verbesserten Kundendialog mit Tablet-Lösung

Zur Verbesserung des Verkaufsprozesses wurde eine neue Lösung, der „Kundendialog" erarbeitet der auf Basis von tragbaren Tablets eine neue Erfahrung für unsere Kunden erlaubt. Hierfür war entsprechend eine Wifi-Abdeckung über Access-Points bereitzustellen und vorkonfigurierte iPads in jeder Betriebsstelle auszurollen.

Herstellung der notwendigen Infrastruktur je Reisebüro

Für die o.g. Maßnahmen hat die vorhandene Technik, insbesondere LAN-Verkabelung, Serverschränke etc. oft nicht den Anforderungen entsprochen. Daher waren alle Standorte entsprechend zu überprüfen und bei Bedarf zu modernisieren, was in vielen Büros zu umfangreichen Gewerken geführt hat.

XXXYY · 06/08

Du hast diese komplexen Projekte mit mehr als 50 Projektbeteiligten von Beginn an mit sehr hoher Professionalität als ein zentrales Programm gemanagt und warst in jedem der Projekte zu jedem Zeitpunkt sowohl inhaltlich wie auch organisatorisch absolut sattelfest.

Im Einzelnen hast Du

- den zentralen Business Case für Transformation und Betriebsphase erarbeitet und laufend nachgehalten,
- ein Steering-Committee, dass **Entscheidungsgremium vertriebliche IT-Themen** (EVI) mit klarer Agenda und Entscheidungskompetenz geplant und begründet,
- dort **ein regelmäßiges Reporting** über den Status der einzelnen Projekte hinsichtlich Projektfortschritt, Investment, Kosten und Risiken durchgeführt,
- ein **Echtzeit-Monitoring** über den Arbeitsfortschritt in den mehr als 500 Standorten mit jeweils mehr als 40 Arbeits- und Konfigurationsschritten bereitgestellt,
- mit Deinem aktivem Stakeholdermanagement eine **hohe Einbindung der Managementebene** sichergestellt,
- aktiv und gestaltend an der **Zusammenarbeit mit den Mitbestimmungsgremien** und deren Ausschüssen und Fachgremien teilgenommen,
- regelmäßig und umfassend auf Veranstaltungen, z.B. dem Treffen der Regionalleitung, berichtet und zu technischen und organisatorischen Fragen Stellung bezogen,
- ein dem Servicedesk vorgelagertes Intensiv-Betreuungsteam für die Mitarbeiter geplant und etabliert mit dessen Hilfe die vielen Veränderungen grade im Bereich der Telefonie optimal begleitet und abgefangen werden konnten,
- durch direktes Einwirken für ein hervorragendes Vendor-Management der an der Umsetzung beteiligten Dienstleister gesorgt,
- die Projektteams professionell, mit Weitblick und Fingerspitzengefühl geführt,
- für eine klare Budget- und Kostentransparenz auch hinsichtlich der laufenden Betriebskosten nach Abschluss des Programms Sorge getragen und dabei intensiv mit dem Controlling sowohl der TUI InfoTec als auch der TUI Deutschland zusammengearbeitet,
- das Programbudget in Höhe von über 3 Millionen € eigenverantwortlich, nachvollziehbar, stets transparent und sehr sicher gemanagt.

Durch Dein konsequentes, kooperatives und transparentes Management der Aufgaben und Teammitglieder hast Du das Programm hinsichtlich Qualität, Einhalten der Zeit- und Budgetpläne sowie Mitarbeiterzufriedenheit außerordentlich erfolgreich abgeschlossen.

Dabei hast Du Deine schon zuvor ausgezeichnete Reputation bei den Mitgliedern des Steering-Committees, den Projektleitern und -mitarbeitern und sämtlichen Stakeholdern noch weiter ausgebaut. Du hast diese Aufgabe in inzwischen bewährter Art und Weise gemeistert und Dir viel Anerkennung im Konzern und bei den Mitarbeitern erarbeitet und verdient.

XXXYY · 06/08

Wir bedanken uns bei Dir ganz herzlich für die seit nunmehr über 8 Jahren andauernde stets hervorragende Zusammenarbeit, wünschen Dir für die Zukunft alles Gute und werden auch in der Zukunft wieder sehr gerne mit Dir zusammenarbeiten.

Herzliche Grüße,

Peter Wittman

Direktor
Filialvertrieb und Business Travel
TUI Deutschland GmbH

Dieter Schaupp

Head of
Labour Relations
TUI Deutschland GmbH

i.V.

Michael Golz

Sen. Manager
Labour Relations
TUI Deutschland GmbH

Bernhard Schranz

Direktor
Governance, Security & Supplier Services
TUI Deutschland GmbH

...