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 mitverhandelt und mit dem Team Eskalationen gelöst, zuletzt als Contract Manager. Seit 1995 arbeite ich in der IT: 25 Jahre als selbstständiger IT-Dienstleister, danach in Logistik, Handel und Gesundheitswesen.

Schwerpunkte

Service Delivery und Dienstleistersteuerung	SLA- und Vertragsmanagement, Eskalationsmanagement, Lenkungsausschüsse, Steuerung externer Dienstleister, ServiceNow, ITIL 4 (Zertifizierung in Vorbereitung)
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.
- Workshops mit Geschäftsführung, Betriebsrat und Fachabteilungen moderiert; Arbeitszeitgesetz, Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen in User Stories übersetzt.

01/2024 bis 09/2025

Contract Manager

flex|pos GmbH & Co. KG, Dortmund

- SLAs und siebenstellige Serviceverträge mitverhandelt 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

- Im Team von flex|pos 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, Second Level Support
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

2018 bis 2020	**Fachinformatiker Systemintegration**, IHK Dortmund
1994 bis 2005	**Techniker Bauingenieurwesen**, TU Dortmund
1991 bis 1994	**Chemietechnik, ohne Abschluss**, TU Dortmund

Sprachen

Deutsch: Muttersprache. Englisch: Lesen und Hören gut, Sprechen A2.

Weiterbildung

laufend	ITIL 4 Foundation, Zertifizierung in Vorbereitung
03/2025	Vertragsmanagement intensiv
2024	Verhandlungstraining I und II
05/2023	Führungskompetenz für Projektleiter
2018 bis 2019	Technische Grundlage: MCSA SQL 2016, MCP Windows Server 2012, LPIC-1, CompTIA Linux+

Eigene Projekte seit 2026

Bewerbungsmanager	Web-App zur Steuerung von Bewerbungen, live, mit Lizenzdienst und Zahlung; Anforderungen, Tickets und Abnahme als Product Owner.
Homelab	Kubernetes-Cluster (K3s) auf fünf Raspberry Pi 5, GitOps mit Gitea und ArgoCD, Überwachung und Sicherung nach 3-2-1-1-0.
KI-Agenten im Arbeitsalltag	Claude Code mit eigenen Skills, Automatisierung mit n8n, lokale Sprachmodelle.