



Petra Müller

- Vita, Erfahrungen & Kompetenzen -

pm² - Beratung für Mensch und Projekt
by Petra Müller
Markgraf-Albrecht-Str. 6
10711 Berlin
Mobil: 0179 / 512 12 10

Web: www.pm-quadrat.com
eMail: welcome@pm-quadrat.com

Berufliche Stationen

- seit 12/2007** Freiberufliche Tätigkeit als Berater und Coach
- 11/1999 – 11/2007** Tätigkeit als Quality Management Specialist, Process Management Specialist, Performance Management Specialist und in der Internen Kommunikation bei VIAG Interkom, später O₂ Germany, München
- 08/1998 – 10/1999** Assistentin der Geschäftsleitung bei AquaPlan, Delbrück
- 06/1995 – 07/1998** Assistentin des Geschäftsführers / Leitung der Verwaltung / Qualitätssicherung bei SE Software Engineering GmbH, Paderborn
- 07/1990 – 03/1993** Leitende Verwaltungskauffrau im betrieblichen Rechnungswesen, Bereich IT-Koordination der Siemens-Nixdorf-Informationssysteme AG, Paderborn
- 10/1989 – 06/1990** Verwaltungskauffrau im betrieblichen Rechnungswesen, Bereich IT-Koordination der Nixdorf-Computer AG, Paderborn

Studium

- 06/1993 – 05/1996** Weiterbildendes Studium Umweltwissenschaften, Universität Bielefeld; Abschluss Dipl. Umweltwissenschaftlerin
- 10/1986 – 09/1989** Studium an der Berufsakademie Mannheim
Abschluss Dipl. Betriebswirtin (BA) Fachrichtung IT

Weiterbildung

- 03/2008 – 08/2008** Business-Coach (COATRAIN, Hamburg)
- 03/2008** Autorisierte Motivberaterin (MSAprofile Ltd., Bayreuth)
- 01/2007** Journalistisches Schreiben (Norbert Schulz-Bruhdoel)
- 04-2005 – 07/2006** Konflikt-Coach und Wirtschaftsmediatorin (Institut für Mediation und Beziehungsmanagement, Vaterstetten)
- 12/2005** Grundlagen der Gewaltfreien Kommunikation (Marshall Rosenberg)
- 04/2005** Transaktionsanalytischer Grundlagenkurs 101 (Institut für Fortbildung, Supervision und Psychotherapie, Gilching)
- 12/2002** ITIL Foundation Course (IIR Deutschland)
- 06/2002** Zertifizierte Projektmanagement Fachfrau (GPM/ IPMA)

Kompetenzen

Zertifizierter Business-Coach
Lizenzierte Motivberaterin (MSA-Profile)
Konflikt-Coach und Wirtschaftsmediatorin
Zertifizierte Projektmanagement Fachfrau (GPM/ IPMA)
Dipl. Umweltwissenschaftlerin
Dipl. Betriebswirtin (BA) Fachrichtung IT

Erfahrungen

Projektmanagement

- Projektleitung / Teilprojektleitung / Mitarbeit bei Projekten (siehe Referenzen)

Prozess Management

- Prozessoptimierungs- und QM-Projekte innerhalb der IT (Projektleitung, Analyse, Konzeption, und Implementation der IT-Prozesse in Zusammenarbeit mit den betroffenen/ausführenden Fachabteilungen)
- Umfangreiche Fachberatung der Prozessverantwortlichen bei der Prozessdefinition, -optimierung, -dokumentation, -steuerung durch Kennzahlen und sonstiger QM-Maßnahmen.
- Durchführung von Prozess- und Qualitätsmanagement-Audits.

Kommunikation und Konflikt Management

- Interne Kommunikation innerhalb und über den IT-Bereich, inklusive Verfassen von Beiträgen, Interviews und Konzeption eines internen Magazins
- Konfliktmoderationen und Wirtschafts-Mediation zwischen Einzelpersonen und in Teams
- Konzeption und Durchführung von Vorträgen, Workshops und Schulungen

Coaching

- Einzel-Coachings (z.B. Konfliktlösung, Berufliche Neuorientierung, Entscheidungsfindung)

Performance Management

- Einführung eines zentralen Multiprojektsteuerungstools zur Darstellung der IT-Schwerpunkthemen und der Projektabhängigkeiten
- Interne und externe Benchmarks zur Feststellung der Wettbewerbsfähigkeit der IT

Outsourcing

- Projektmitarbeit bei der Neuvergabe des Outsourcingvertrags für Rechenzentrums- und Desktop-Betrieb eines Konzerns
- Konzeption und Implementation der Outsourcer-Steuerungsprozesse nach ITIL (Incident, Problem, Change, Config, Asset, Operations, User Request Management)
- Definition von Key Performance Indikatoren (KPIs) zur Outsourcersteuerung

Weitere Kenntnisse

Englisch	Sehr gute Kenntnisse in Wort und Schrift
Französisch	Schulkenntnisse
IT-Anwendungen	MS Office-Produkte (Excel, Word, Powerpoint, MS Project), Primavera, Outlook, Lotus Notes, VISIO, iGrafx, ARIS, Mind Manager, Documentum

Sonstiges

Mitautorin des Fachbuchs „Konfliktmanagement für Projektleiter“ (Haufe-Verlag, 2007)

Mitglied der Fachgruppe Kooperative Konfliktlösung in Projekten (Gesellschaft für Projektmanagement)