Shabahang Soleymani

IT Service Manager



www.shabahangsoleymani.com
shabahang.soleymani@gmail.com
https://www.linkedin.com/in/shabahang-soleymani/
Tehran, Iran

Profile

Senior IT Service Management Consultant mit über 22 Jahren Erfahrung im Aufbau, der Einführung und kontinuierlichen Optimierung von IT-Service-Management-Prozessen nach ITIL. Umfangreiche Expertise in Service Delivery, Service Design, Service Transition, Incident-, Problem-, Change- und Service-Level-Management sowie Continuous Service Improvement (CSI). Erfahren in der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit mit Business, Service Ownern, IT-Betrieb und externen Dienstleistern sowie in der Beratung und Schulung von Stakeholdern.

Work experience

Senior IT Project & Service Management Consultant

Feb 2025 – Present

IT Organization of Tehran Municipality | Teheran, Iran

Aufgaben

- Aufbau, Einführung und kontinuierliche Optimierung ITIL-basierter IT-Service-Management-Prozesse.
- Verantwortung für Projektplanung, Budgetierung, Ressourcenmanagement, Risikoanalysen sowie Status-Reporting.
- Einführung, Optimierung und Governance von ITIL-basierten IT-Service-Management-Prozessen (Incident, Problem, Change, Release, Service Level Management).
- Steuerung von SLA-, KPI- und Service-Performance-Management sowie Durchführung von Service Reviews.
- Beratung der Fachbereiche hinsichtlich ITSM-, ITIL- und Service-Governance-Themen.
- Durchführung von ITIL-Trainings und Workshops für Projektteams, Service Manager und Fachbereiche.
- Koordination interdisziplinärer Teams sowie externer Dienstleister und Sicherstellung der Einhaltung von Governance- und Compliance-Vorgaben.
- Analyse und kontinuierliche Optimierung bestehender ITSM-Prozesse hinsichtlich Rollen, Schnittstellen, KPIs und Governance-Anforderungen.
- Erstellung und Pflege von Prozessdokumentationen sowie Durchführung von ITIL-Schulungen und Prozessworkshops.
- Monitoring und Reporting von Servicequalität anhand von SLA-, KPI- und Service-Performance-Kennzahlen.
- Identifikation und Umsetzung kontinuierlicher Verbesserungsmaßnahmen (Continuous Service Improvement).

Erfolge

- Erfolgreiche Leitung von 10 IT- und Transformationsprojekten mit einem Gesamtbudget von rund 2 Mio. €.
- Optimierung der SLA-Erfüllung und Einführung standardisierter Service-Performance-Berichte.
- Etablierung von ITIL-Beratungs- und Schulungsprogrammen für Fachbereiche und Projektteams

IT Service Delivery & Governance Manager– Smart City Programs

Jun 2020 – Feb 2025

Tehran Smart Center | Teheran, Iran

Aufgaben

- Steuerung des operativen Betriebs digitaler Smart-City-Plattformen einschließlich Service Transition und Service Delivery.
- Verantwortung für Innovationsprogramme sowie Zusammenarbeit mit über 200 Technologieunternehmen und Start-ups.
- Leitung der Budget- und Ressourcenplanung für Smart-City-Projekte.
- Projektleitung bei der Einführung eines CRM-Systems einschließlich Serviceprozessen und Anwenderbetreuung.
- Steuerung externer Dienstleister sowie Durchführung von Service Reviews und SLA-Monitoring.
- Analyse von Geschäftsanforderungen und Entwicklung innovativer Digitalisierungs- und Automatisierungslösungen.
- Steuerung der Service Transition neuer digitaler Services bis zur erfolgreichen Betriebsübernahme.
- Weiterentwicklung des Service-Portfolios und kontinuierliche Verbesserung der Servicequalität.

- Leitung und Moderation von Change Advisory Board (CAB)-Sitzungen einschließlich Entscheidungsdokumentation und Nachverfolgung.

Erfolge

- Einführung einer CRM-Plattform für mehr als 1.000 Anwender.
- Steigerung der Kundenzufriedenheit um 15 %.
- Verantwortung für Innovationsprogramme mit über 200 Technologiepartnern.
- Steuerung von Projekten mit einem Gesamtvolumen von über 1 Mio. USD.
- Entwicklung datenbasierter Management-Dashboards zur kontinuierlichen Serviceverbesserung.
- Enge Zusammenarbeit mit Service Ownern und Fachbereichen zur Weiterentwicklung digitaler Services.

IT Service Management Specialist | IT Process Manager

Aug 2005 – Jun 2020

IT Organization of Tehran Municipality | Tehran, Ira

Aufgaben

- Einführung und kontinuierliche Weiterentwicklung von ITIL-Prozessen (Incident, Problem, Change, Release, Service Level Management).
- Bewertung von jährlich über 50 IT-Projekten hinsichtlich ihrer Übereinstimmung mit den strategischen Organisationszielen.
- Fachliche Bewertung strategischer Forschungsprojekte im Bereich Smart City und Bürgerservices.
- Entwicklung eines organisationsweiten IT-Bewertungsmodells für 22 Verwaltungsbezirke.
- Beratung von Service Ownern, Service Managern und Fachbereichen hinsichtlich ITIL-, ISO 20000- und COBIT-Prozessen.
- Durchführung von ITIL-Schulungen für über 100 IT-Experten, Projektleiter und Führungskräfte.
- Leitung von Service Reviews, Audits sowie SLA-, OLA- und KPI-Management.
- Gestaltung und Einführung von ITSM-Prozessen für mehr als zehn unternehmenskritische Systeme.
- Automatisierung von Geschäftsprozessen mittels BPMS, SQL und KPI-Dashboards.
- Mitarbeit in Governance-, Security- und Business-Continuity-Initiativen.
- Verantwortung für Governance-konforme Einführung, Dokumentation und kontinuierliche Verbesserung von ITSM-Prozessen.
- Moderation bereichsübergreifender Workshops mit Fachbereichen, IT-Betrieb und externen Dienstleistern.
- Erstellung und Pflege von Prozessdokumentationen einschließlich Rollen, Schnittstellen und KPI-Definitionen.
- Unterstützung der Einführung von Business Continuity- und IT Service Continuity Management-Prozessen
- Abstimmung ITIL-basierter Prozesse mit verschiedenen Fachbereichen und technischen Teams.
- Durchführung von Service Reviews sowie Ableitung kontinuierlicher Verbesserungsmaßnahmen.

Erfolg

- Reduzierung der MTTR um 10 % durch Einführung standardisierter Incident-, Problem- und Change-Management-Prozesse.
- Bewertung von mehr als 50 strategischen IT-Projekten pro Jahr.
- Entwicklung eines IT-Reifegradmodells für alle 22 Stadtbezirke.
- Einführung von ITIL-Standards und Beratung von über 20 Service Managern.
- Schulung von mehr als 100 IT-Fachkräften.
- Implementierung von über 10 IT-Systemen gemeinsam mit mehr als 40 technischen Teams.
- Automatisierung von über 20 Geschäftsprozessen mittels BPMS und SQL.
- Projektleitung bei der Einführung eines CRM-Systems mit einer Steigerung der Kundenzufriedenheit um 15 %.
- Verantwortung als Service Manager der städtischen 24/7-Serviceplattform „137“ einschließlich SLA-Reporting.
- Durchführung von Audits für mehr als zehn ITSM-Projekte.
- Steigerung der Kundenzufriedenheit um 15 % durch Einführung strukturierter ITSM-Prozesse und kontinuierliche Serviceverbesserung.

EDUCATION

PhD in Information Technology Management (IT Service Management Focus)

Islamic Azad University, Teheran | 2016 – 2025

Dissertation: „Designing a Sustainable Financing Model for Information Technology Projects in Smart Cities: A Case Study of Tehran Municipality “

- Entwicklung eines Entscheidungsmodells für die Auswahl nachhaltiger Finanzierungsstrategien für Smart-City- und Digitalisierungsprojekte
- Anwendung von Best-Worst Method (BWM), Bernardo MCDM und Monte-Carlo-Simulation
- Durchführung von 1.000 Simulationen zur Bewertung von Robustheit und Entscheidungsstabilität
- Analyse der Wechselwirkungen zwischen IT-Infrastruktur, IT-Projektmanagement, Finanzierungsmodellen, Digital Innovation, Governance, regulatorischen Rahmenbedingungen und Investitionsökosystemen

Ausführungsmanagement (Business Administration) (Master)

Islamic Azad University, Teheran | 2009 – 2012

Der Schwerpunkt liegt auf allen Fähigkeiten, die für die Führung eines Unternehmens erforderlich sind. Zu den Aspekten, die für jedes Unternehmen relevant sein können, gehören: strategisches Management, Rechnungswesen, Personalmanagement, Finanzmanagement und Betriebswirtschaft, Technologiemanagement und Innovation sowie internationaler Handel

Wirtschaftsingenieurwesen (Bachelor)

Islamische Azad-Universität, Karaj | 1997-2001

Der Schwerpunkt dieses Kurses lag auf Produktivität und interdisziplinärem Engineering in verschiedenen Industriezweigen.

Certificates

ITIL Expert | ITIL 4 Foundation | ISO/IEC 20000 Foundation | ISO/IEC 20000 Internal Auditor | COBIT 5 Foundation | PRINCE2 Foundation | ISO 27001 Foundation | ISO 27001 Internal Auditor | Scrum Master | ServiceNow Fundamentals | BABOK Business Analysis | Process Mining with Celonis | Six Sigma

Kernkompetenzen

IT Service Management (ITIL), Service Design, Service Transition, Service Delivery, Service Portfolio Management, Continuous Service Improvement (CSI), Incident Management, Problem Management, Change Management, Release Management, Service Level Management (SLA), IT Governance, Business Relationship Management, Stakeholder Management, Vendor Management, Requirements Management, IT Process Management, Business Analysis, IT Project Management, Digitalisierung, Prozessoptimierung, Service Reviews, KPI-Management, Root Cause Analysis, Compliance.

Technische Kenntnisse

ServiceNow, Jira, Confluence, Microsoft Project, SQL, Python, ASP.NET, Process Mining (Celonis), BPMS-Plattformen, CRM-Systeme, KPI-Dashboards, Business Process Modeling, Schnittstellenmanagement, Datenbankmanagement, ITSM-Tools.

Languages

German. C1 English. B2 Persisch: Muttersprache