

Frank Flemming

IT-CONSULTANT



Executive Summary

Erfahrener ServiceNow Lead Consultant & Solution Architect mit 10 Jahren Expertise in Enterprise- und regulierten Umgebungen. Strategischer und kommunikationsstarker Brückenbauer zwischen Fachbereich und IT, um fachliche Anforderungen in innovative und tragfähige ServiceNow-Lösungsarchitekturen auf Basis von Best Practices zu übersetzen. Routiniert in Anforderungsanalyse, Lösungsdesign, Governance und fachlicher Steuerung von Implementierungsteams. Technische Expertise vereint mit generalistischer Weitsicht und einem ausgeprägten Blick für die Gesamtarchitektur, Wirtschaftlichkeit und eine nachhaltige Plattformentwicklung.

Persönliche Details

Jahrgang: 1987

Adresse: Schanzenstr. 27, 01097 Dresden

Telefon: +49 151 68443116

E-Mail: kontakt@flemming.io

Website: www.flemming.io

LinkedIn: www.linkedin.com/in/frank-flemming

Sprachen:

Deutsch - Muttersprache

Englisch - verhandlungssicher (C1)

Verfügbarkeit

Remote & bedarfsorientiert vor Ort
im DACH-Raum

Kernkompetenzen

- **ServiceNow Transformation:** End-to-End Prozess-Design und Implementierung nach Best-Practices.
- **Technisches Projektmanagement:** Agile Steuerung von Entwicklungsteams und Providern (SAFe / Scrum).
- **Requirements Engineering & Solution Design:** Übersetzung komplexer Fachanforderungen in technische Lösungen und "Out-of-the-Box"-Strategien.
- **Migration & Integration:** Sichere Ablösung von Altsystemen und Einbindung in bestehende IT-Landschaften.
- **Branchen-Expertise:** Langjährige Erfahrung u.a. in regulierten Umgebungen (Banken, Energiewirtschaft).

Zertifikate

- ServiceNow Certified System Administrator
- ServiceNow Certified Implementation Specialist - Data Foundations (CMDB & CSDM)
- ServiceNow Certified Implementation Specialist - ITSM
- ServiceNow Certified Implementation Specialist - CSM
- ServiceNow Certified Implementation Specialist - HR
- ITIL v3 Foundation
- Certified SAFe 5 Scrum Master

Projekte

PROJECT LEAD

Öffentlicher Sektor (Public)

07/2025 - 11/2025

- **KI-Strategie & Use Cases:** Identifikation und Konzeption wertschöpfender Anwendungsfälle für ServiceNow AI-Features (z.B. Now Assist, Predictive Intelligence, Virtual Agent) zur Effizienzsteigerung in Verwaltungsprozessen.
- **Proof of Concept (PoC):** Aufbau einer isolierten Testumgebung zur sicheren Verprobung der Use Cases und Validierung der technischen Machbarkeit. Koordination der Implementierungen.
- **Business Value Evaluation:** Detaillierte Auswertung der Pilotergebnisse gegenüber dem Business Case als fundierte Entscheidungsgrundlage für den Produktiv-Rollout.

LEAD CONSULTANT &
PROJECT LEAD

Energiedienstleister

04/2025 - 11/2025

- **Optimierung der CMDB-Datenarchitektur:** Refactoring historisch gewachsener Strukturen nach ServiceNow Best Practices (CSDM) zur nachhaltigen Steigerung der Datenqualität.
- **Datenintegration:** Erweiterung der CMDB und technische Anbindung neuer Datenquellen zur Erhöhung der Transparenz in der IT-Landschaft.
- **Projektsteuerung:** Koordination des Entwicklerteams, Anforderungsanalyse sowie Planung und Überwachung der Testphasen bis zur erfolgreichen Inbetriebnahme.

SENIOR CONSULTANT &
PROJECT LEAD

Förderbank

01/2024 - 12/2024

- **Prozess-Redesign:** Refactoring des Change Management-Prozesses zur Erhöhung der Prozesskonformität und Audit-Sicherheit.
- **Requirements Engineering:** Aufnahme und Detaillierung fachlicher Anforderungen sowie Überführung in technische Spezifikationen.
- **Implementierungssteuerung:** Fachliche Führung der Umsetzung und Organisation der User Acceptance Tests (UAT).

LEAD CONSULTANT &
PROJECT LEAD

Dienstleistung & Ingenieurwesen

06/2023 - 11/2025

- **System-Migration:** Fachlicher und technischer Lead bei der Ablösung des Altsystems und Migration der ITSM-Prozesse auf ServiceNow.
- **Lösungsdesign & Setup:** Durchführung von Scoping-Workshops, ServiceNow Core Setup und Design einer skalierbaren Lösungsarchitektur.
- **Change Management & Enablement:** Vorbereitung und Durchführung von Anwenderschulungen sowie Erstellung begleitender Dokumentation zur Sicherstellung einer hohen User Adoption.
- **Go-Live Support:** Verantwortung für die Inbetriebnahme, Early-Live-Support und technische Stabilisierung.
- **Platform Evolution & Innovation:** Strategische Weiterentwicklung nach Go-Live durch Integration weiterer Prozesse und Migration von Legacy-Tools. Etablierung von ServiceNow AI-Capabilities (technisches Design & organisatorisches Enablement) sowie kontinuierliche Verbesserung (CSI) basierend auf User-Feedback.

LEAD CONSULTANT &
PROJECT LEAD

Automobilzulieferer

01/2023 - 06/2023

- **Carve Out / Migration:** Technische Segregation und Migration von Prozessen und Daten zwischen ServiceNow-Instanzen im Rahmen einer Unternehmensausgliederung.
- **Schnittstellen-Design:** Konzeption und Implementierung einer Provider-Schnittstelle im Request Management zur Automatisierung der Leistungserbringung.
- **Prozess-Adaption:** Anpassung bestehender ITSM-Workflows an veränderte Umgebungsparameter der neuen Organisation.

LEAD CONSULTANT &
PROJECT LEAD

Landesbank
06/2019 - 12/2023

- **Plattform-Governance:** Aufbau und Etablierung von Governance-Strukturen für den stabilen Betrieb in einer regulierten Bankenumgebung.
- **Release Management:** Organisation und Durchführung regelmäßiger ServiceNow Release Upgrades inkl. Koordination der Fachbereiche für UATs.
- **Multiprojektmanagement:** Koordination diverser Teilprojekte, Steuerung der Entwicklungstätigkeiten sowie Budget-Monitoring und Abrechnung.
- **Solution Design:** Kontinuierliche Anforderungsanalyse und Lösungsdesign zur Weiterentwicklung der Plattform.

LEAD CONSULTANT

Energiedienstleister
06/2018 - 05/2019

- **CMDB-Einführung:** Konzeption und Implementierung einer Configuration Management Database als zentrale Datenbasis.
- **Provider-Integration:** Design und Implementierung bilateraler Schnittstellen zu verschiedenen externen Service-Providern.
- **Service Integration:** Durchführung von Workshops zum Incident Management unter Einbindung externer Provider zur Sicherstellung durchgängiger Service-Ketten.

Weitere Projektreferenzen & Branchen-Expertise (Auszug)

Energiewirtschaft

- Implementierung von ITSM-Standardprozessen.
- Konzeption und technische Umsetzung komplexer Schnittstellen-Anbindungen.

Industrie / Manufacturing

- Architektur-Design und Implementierung von ITSM-Lösungen.
- Entwicklung und Customizing von Service Portalen zur Verbesserung der User Experience (UX).

Lebensmittelhandel (Retail)

- Aufbau und Strukturierung von CMDB-Datenmodellen
- Standardisierung und Automatisierung im Request Fulfillment

Mobility / Autovermietung

- Implementierung und Optimierung von Request-Fulfillment-Workflows zur Effizienzsteigerung

Laufbahn

operational services GmbH & Co. KG

Managing Consultant ServiceNow
06/2018 - 11/2025

Accenture Cloud Services GmbH (vormals solid-serVision.com GmbH)

Consultant ServiceNow
05/2016 - 05/2018

Hochschule für Technik und Wirtschaft Dresden

Bachelor of Engineering Wirtschaftsingenieurwesen
(Vertiefung in Informationstechnik / -management)
10/2012 - 06/2016

Budapest University of Technology and Economics

Auslandssemester
09/2014 - 01/2015

BSZ für Wirtschaft "Franz Ludwig Gehe" Dresden

Fachhochschulreife (Fachrichtung Wirtschaft)
08/2011 - 07/2012

ergoDATA GmbH (IT-Systemhaus)

Vertrieb & Einkauf
03/2009 - 06/2011

POS-cash KG (Zahlungsdienstleister)

Technischer Support
08/2008 - 11/2008

Deutsche Telekom AG

Duale Ausbildung
IT-Systemkaufmann
09/2005 - 07/2008