



Lukas Hamm

IT Projektmanager & Product Owner

Bismarckstraße 12

53113 Bonn

linkedin.com/in/lukashamm

Mobil: 0176 561 424 13

E-Mail: kontakt@lukas-hamm.com

lukas-hamm.com

FÄHIGKEITEN

Prozessdigitalisierung

Analyse, Konzeption und Umsetzung digitaler Geschäftsprozesse – von der Potenzialanalyse über Prozessdesign bis zum internationalen Rollout

CRM & Prozessintegration

Integration von Geschäftsprozessen in bestehende Software-Landschaften

Technische Umsetzung

Custom Development, API-Integrationen, mobile Anwendungen, Datenverarbeitung und ML/AI-Anwendungen

Projektmanagement

Steuerung von Digitalisierungsprojekten mit SCRUM, klassischem PM und Change Management

SALESFORCE

- Sales Cloud
- Service Cloud
- Field Service
- Experience Sites
- Lightning Web Components
- External Client Apps
- REST API
- SOQL

MICROSOFT

- Office 365
- Power Automate / Apps / BI
- Dataverse
- Azure Synapse
- Azure Logic-/ Function Apps

DATENVERARBEITUNG

- Python
- SQL

KOLLABORATION / TOOLS

- Git
- Jira / Confluence
- VS Code
- Claude Code/Cowork/Design

ÜBER MICH

Digitalisierung bedeutet für mich mehr als Software-Implementierung. Es geht darum zu verstehen, wie Menschen in verschiedenen Unternehmensbereichen arbeiten, welche Informationen sie in welchem Moment brauchen und wie Prozesse zwischen Abteilungen nahtlos ineinandergreifen.

In den letzten 10 Jahren habe ich diese Perspektive in Projekten für mittelständische Industrieunternehmen aus den Bereichen Automotive, Maschinenbau und Energie umgesetzt: Ich integriere Geschäftsprozesse in bestehende Software-Infrastrukturen und schaffe so durchgängige Workflows – von mobilen Anwendungen bis zu Integrationen, die verschiedene Systeme wie CRM, ERP und Fachanwendungen intelligent verknüpfen.

Meine Stärke liegt in der Kombination aus IT-Hintergrund und operativer Geschäftserfahrung. Dadurch spreche ich beide Sprachen: die der Entwickler:innen und die der Fachverantwortlichen. Das ermöglicht mir, flexibel zu agieren – von umfassenden Digitalisierungsprojekten mit mehrmonatiger strategischer Begleitung bis zu fokussierten Implementierungen, die kurzfristig konkrete Automatisierungen liefern.

AUSBILDUNG / ZERTIFIZIERUNGEN

- Master of Science, Wirtschaftsingenieurwesen | FH Münster
- Statistics and Data Science | MITx Micromaster
- Professional Scrum Product Owner I | scrum.org
- Professional Scrum Master I | scrum.org
- International Business Management | Udayana University Indonesia

BERUFSERFAHRUNG

April 2026 – Heute	Senior Projektleiter CRM, factory42 GmbH
Mai 2023 – Februar 2026	Project Manager Data & Digital Excellence, INTILION GmbH
Februar 2017 – April 2023	Produktmanager Service, HOPPECKE Service GmbH & Co. KG
Oktober 2015 – Januar 2017	Service Product Manager, GEA Farm Technologies GmbH

PROJEKTE

Salesforce Service Cloud Erweiterung

UNTERNEHMEN	BRANCHE	DAUER	ROLLE
Kunde der factory42 GmbH	Retail/Möbel	2 Monate	Project- & Technical Lead

Projektbeschreibung: Erweiterung einer bestehenden Salesforce Service Cloud um zentrale Servicekanäle und Wissensmanagement – Konzeption und Implementierung von CTI, Salesforce Knowledge, Email-to-Case und Case Assignment Rules zur Optimierung und Skalierung der Kundenserviceprozesse.

Leistungen:

- Fachliche und technische Projektleitung in einem agilen Setup
- Prozessmapping und Gap-Analyse der bestehenden Service-Prozesse
- Durchführung von Workshops mit den Fachbereichen zur Anforderungsaufnahme
- Konzeption und Anbindung der CTI-Integration (Computer Telephony Integration)
- Aufbau und Strukturierung von Salesforce Knowledge zur effizienten Fallbearbeitung
- Implementierung von Email-to-Case für die automatisierte Vorgangserfassung

Relevante Technologien/Methoden: Service Cloud, CTI, Salesforce Knowledge, Email-to-Case, Prozessmapping, Gap-Analyse, Scrum

Salesforce Service Cloud & Field Service Lightning Implementierung

UNTERNEHMEN	BRANCHE	DAUER	ROLLE
INTILION AG	Energie	12 Monate	Product Owner

Projektbeschreibung: Strategische Einführung von Salesforce Service Cloud und Field Service Lightning zur ganzheitlichen Digitalisierung der Service-Prozesse – von der Vision bis zum produktiven Betrieb.

Leistungen:

- Product Roadmap-Entwicklung und Stakeholder-Management
- Umfassende Bedarfsanalyse und Requirements Engineering mit Fachbereichen
- Agile Prozessentwicklung für Service- und Field Service-Workflows
- Konzeption und Konfiguration der Service Cloud-Architektur
- Ganzheitliches Field Service Lightning Setup
- Integration in bestehende IT-Landschaft und Legacy-Systeme
- Schulung der User
- End-to-End Go-Live-Verantwortung und Post-Launch-Optimierung

Relevante Technologien/Methoden: Service Cloud, Field Service Lightning, Scheduling & Dispatch, Field Service Mobile App, Integration APIs, Lightning Web Components, Apex

Salesforce Service Cloud Implementierung – Inbound Support mit Experience Site

UNTERNEHMEN	BRANCHE	DAUER	ROLLE
HOPPECKE Service GmbH & Co. KG INTILION AG	Energie	3 Monate	Product Owner

Projektbeschreibung: Komplettaufbau eines digitalen Inbound-Support-Systems basierend auf Salesforce Service Cloud inklusive Sourcing, Integration und Go-Live eines externen Call-Centers über eine maßgeschneiderte Experience Site.

Leistungen:

- Bedarfsanalyse und Konzeption der Service Cloud-Architektur für Energiebranche
- Design und Konfiguration automatisierter Case-Routing-Prozesse
- Entwicklung einer kundenspezifischen Experience Site für externes Call-Center
- Sourcing und technische Integration des Call-Center-Partners
- Aufbau von Service-KPI-Dashboards und Reporting-Strukturen
- Schulung interner Teams und externer Call-Center-Agents
- End-to-End Go-Live-Verantwortung und Post-Launch-Optimierung

Relevante Technologien/Methoden: Salesforce Service Cloud, Experience Site, Lightning Web Components

Field Service Management System – Microsoft Power Platform & SAP Integration

UNTERNEHMEN	BRANCHE	DAUER	ROLLE
HOPPECKE Service GmbH & Co. KG	Energie	24 Monate	Project- & Technical Lead

Projektbeschreibung: Vollständiger Aufbau und kontinuierliche Betreuung eines umfassenden Field Service Management Systems basierend auf Microsoft Power Platform mit nahtloser SAP-Integration zur Optimierung der Außendienst-Prozesse.

Leistungen:

- Strategische Architektur-Planung für Field Service-Digitalisierung
- Design der Datenmodelle in Microsoft Dataverse
- Entwicklung mobiler Field Service Apps mit Power Apps für Techniker-Teams
- Implementation komplexer Workflow-Automatisierungen mit Power Automate
- Aufbau von Real-time Dashboards und Analytics mit Power BI
- Konzeption und Umsetzung der bidirektionalen SAP-Integration
- Change Management und Schulung des Field Service Teams
- Kontinuierliche System-Administration und Performance-Optimierung

Relevante Technologien/Methoden: Microsoft Dataverse, Power Apps (Canvas & Model-driven), Power Automate, Power BI, SAP Konnektoren

Service-Digitalisierung & Softwaremanagement

UNTERNEHMEN	BRANCHE	DAUER	ROLLE
GEA Farm Technologies GmbH	Maschinenbau	9 Monate	Produktmanager

Projektbeschreibung: Digitale Transformation produktbegleitender Dienstleistungen durch intelligentes Softwaremanagement zur nachhaltigen Wertschöpfungssteigerung.

Leistungen:

- Analyse bestehender Service-Prozesse und Identifikation von Digitalisierungspotenzialen
- Konzeption einer integrierten Software-Architektur für produktbegleitende Services
- Entwicklung digitaler Service-Workflows und Automatisierungsstrategien
- Implementation von Service-Management-Tools zur Effizienzsteigerung
- Change Management und Schulungen für neue digitale Service-Prozesse
- KPI-Definition und Performance-Monitoring für Service-Wertschöpfung

Relevante Technologien/Methoden: Service-Softwarearchitektur, Prozessautomatisierung, Digital Service Design, Performance Analytics, Change Management

Internationale Field Service Mobile App

UNTERNEHMEN	BRANCHE	DAUER	ROLLE
GEA Farm Technologies GmbH	Maschinenbau	18 Monate	Projektleiter

Projektbeschreibung: Vollständige Projektleitung für die Entwicklung und internationalen Rollout einer Field Service Mobile App zur Optimierung des weltweiten Außendienst-Managements.

Leistungen:

- Strategische Projektplanung und internationale Rollout-Koordination
- Requirements Engineering mit Service-Teams aus 5 Ländern
- Konzeption mobiler Field Service-Workflows und Offline-Funktionalitäten
- Agile Projektleitung mit internationalen Entwicklungs- und Stakeholder-Teams
- Integration in bestehende ERP- und Service-Management-Landschaft
- Change Management und Schulungskonzept
- Qualitätssicherung und Testing in verschiedenen Marktumgebungen
- Go-Live-Begleitung in Europa, USA und Brasilien

Relevante Technologien/Methoden: Internationales Projektmanagement, Change Management, Mobile App Development, Field Service Management

Total Cost of Ownership (TCO) Kalkulationssystem für individuell konfigurierbare Maschinen

UNTERNEHMEN	BRANCHE	DAUER	ROLLE
GEA Farm Technologies GmbH	Maschinenbau	12 Monate	Project- & Technical Lead

Projektbeschreibung: Entwicklung und Implementation eines intelligenten Kalkulationssystems zur präzisen Berechnung von Servicekosten für individuell konfigurierbare Industriemaschinen – von der Konzeption bis zur produktiven Einführung.

Leistungen:

- Analyse komplexer Servicekostenstrukturen bei hochindividualisierten Produkten
- Entwicklung algorithmischer Kalkulationslogik für variable Service-Parameter
- Design und Programmierung benutzerfreundlicher Kalkulatoren-Interface
- Integration in bestehende ERP- und Service-Management-Systeme
- Automatisierung der Kostenberechnung basierend auf Produktkonfiguration
- Schulung der Service- und Vertriebsteams zur optimalen Nutzung

Relevante Technologien/Methoden: Algorithmus-Entwicklung, Service-Kostenmodellierung, System-Integration, User Experience Design, Prozessautomatisierung

Strategic After-Sales Management Studie

UNTERNEHMEN	BRANCHE	DAUER	ROLLE
Star Cooperation GmbH	Automotive	6 Monate	Researcher

Projektbeschreibung: Durchführung einer umfassenden empirischen Studie zur Optimierung des After-Sales-Managements in der Investitionsgüterindustrie mit Fokus auf innovative Beratungsdienstleistungen und Service-Digitalisierung.

Leistungen:

- Strategische Analyse bestehender After-Sales-Prozesse und Identifikation von Digitalisierungspotenzialen
- Empirische Marktforschung zu Service-Trends und Kundenerwartungen im Investitionsgüterbereich
- Entwicklung datenbasierter Beratungsansätze für die Service-Transformation
- Konzeption digitaler Service-Modelle und Revenue-Streams
- Ableitung konkreter Handlungsempfehlungen für die Service Cloud Implementation

Relevante Technologien/Methoden: SPSS, Telefoninterviews, Unternehmensbesuche