

Data- und Reporting-Spezialistin mit mehrjähriger Erfahrung im Finanz- und Service-Umfeld in internationalen Unternehmen

Fundierte Kenntnisse in der Analyse, Aufbereitung und Visualisierung von Daten (Excel, SQL, Power BI) sowie in der Erstellung von Reports für Management und Stakeholder

Durch meine langjährige Erfahrung im People Management, Kundenservice und als Service Delivery Manager verfüge ich über ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten sowie ein starkes Verständnis für Geschäftsprozesse. Ich habe regelmäßig mit internationalen Teams zusammengearbeitet und datenbasierte Entscheidungen unterstützt.

Aufgrund meines Informatikstudiums und meiner hohen IT-Affinität arbeite ich mich schnell in neue Systeme ein. Ich bin lösungsorientiert, übernehme gerne Verantwortung und lege großen Wert auf kontinuierliche Weiterbildung.



ANDREA HUPCZIK

Persönliche Daten

Telefon:
+43 670 6539011

E-Mail:
hupczik.andrea@gmail.com

Adresse:
Wien, 1210 Kugelfanggasse 73/Haus 2

Website:
hupczik.com

Studium

**Lehramtsstudium Informatik
Universität Szeged (2000-2005)**
Studienfächer: Programmieren, Bearbeitung von Datensystemen, Netzwerke, künstliche Intelligenz, Komplexität Theorie, PC Architektur, Algorithmen, Psychologie, Pädagogik, Bildungslehre, Fachmethodik

IT-Kenntnisse

- Office-Anwendungen (Excel, Word, PowerPoint, Outlook)
- KI Anwendungen (ChatGPT, Claude)
- IT-Service-Management (ITIL, Cosima, Service Manager 9)
- Reporting und Verrechnungsthemen (SAP, SQL, DWH, PowerBI)
- Programmiersprache (Python)
- Kollaborationstools (Webex, Teams)

Berufliche Erfahrungen

Bildungskarenz (Deutsch, Englisch) 2025 – 2026
Elternkarenz 2024 – 2025

Service Delivery Manager, Raiffeisen Informatik GmbH & Co KG

- Erstellung und Analyse von Finanz- und SLA-Reports für Management und Kunden
- Datenaufbereitung und Validierung im Abrechnungs- und Finanzumfeld
- Analyse von KPIs und Ableitung von Optimierungspotenzialen
- Enge Zusammenarbeit mit Stakeholdern zur datenbasierten Entscheidungsfindung

2023 –

Service Delivery Manager, Deutsche Telekom IT Solutions (Tochtergesellschaft der Deutsche Telekom AG / T-Systems International GmbH), Budapest

- Gesamtverantwortung für die finanziellen Aspekte von Kundenverträgen
- Sicherstellung der Serviceerbringung gemäß vereinbarter Service Level Agreements (SLA) und vertraglicher Verpflichtungen
- Finanzplanung, Rechnungsmanagement sowie erste Ansprechperson für finanzielle und abrechnungsbezogene Themen
- Erstellung von Finanz- und SLA-Reports für Kund:innen und Management
- Verantwortung für Incident- und Problem-Management unter Einhaltung definierter SLAs und KPIs
- Sicherstellung der Vertragskonformität aller implementierten Prozesse
- Enge Zusammenarbeit mit internationalen Teams

2020 – 2022

Elternkarenz

2017 – 2020

Kompetenzen

- Fundierte Unterrichtserfahrung (Schule und Erwachsenenbildung)
- IT-Service-Management (ITIL)
- Digitale Kompetenzen und IT-Systeme
- Didaktische und methodische Kompetenz
- Kommunikations- und Organisationsfähigkeit

Sprachen

Ungarisch - Muttersprache
Deutsch - Fließend
Englisch - Mittelstufe

Trainings und Kenntnisse

- 2021 Service Delivery Manager Advanced Certification, TÜV
- 2021 ITIL4 Foundation Training, Agile Training
- 2016 International Software Testing Qualifications Board (ISTQB) Training
- 2015 ITIL Service Operation Zertifikat
- 2013 ITIL v3 Foundation Zertifikat, Vortrags- Und Präsentationstechnik
- 2007 Kajaktrainerin

Ehrenamtliches

Engagement

- Ehrenamtliche Tätigkeit seit 2007 bei Táltosdob und Szeretet Fénye
- Erfahrung in der Arbeit mit Menschen, Förderung von Gemeinschaft und sozialer Kompetenz
- Organisation und Begleitung von Aktivitäten und Veranstaltungen

Hobbys

Kajakfahren, Traditionelle Trommelgruppe

Berufliche Erfahrungen

2014 - 2017

Teamleiterin Deutsche Telekom IT Solutions (Tochtergesellschaft der Deutsche Telekom AG / T-Systems International GmbH), Budapest

- Führung eines internationalen Teams (24 Mitarbeiter:innen an den Standorten Budapest und Pécs)
- Budgetverantwortung sowie Umsatz- und Personalplanung
- Verantwortung für Reporting und Analyse von Finanz- und Servicekennzahlen
- Erstellung von regelmäßigen und ad-hoc Reports für internationale Stakeholder
- Monitoring von KPIs und Sicherstellung der Datenqualität
- Analyse von Abweichungen und Unterstützung bei Business-Entscheidungen
- Recruiting, Mitarbeiterentwicklung sowie Motivation und Bindung des Teams
- Steuerung von Transition-Projekten aus Deutschland inklusive Sicherstellung eines reibungslosen Übergangs ohne Qualitätsverlust
- Führung, Coaching und Entwicklung von Teams sowie strukturierte Wissensvermittlung

2014 - 2022

Trainerin für IT-Anwendungen, Számalk Oktatási és Informatikai Zrt.

- Durchführung von strukturiertem Unterricht in Microsoft Office-Anwendungen
- Anpassung der Schulungsinhalte an unterschiedliche Zielgruppen
- Praxisorientierte Wissensvermittlung im Rahmen der Erwachsenenbildung

2012 - 2014

Applikation Administrator, Deutsche Telekom IT Solutions, Budapest

- Unterstützung sowohl von internen als auch externen Kunden (ServerPass, Signaturkarten, OTP, My-Card)

2011 – 2012

Informatische Systemlehrerin, GlobeNet Zrt. (Tochtergesellschaft der Asseco), Budapest

- Unterrichten von informatischen Systemen (MedWorkS Software)
- Durchführung von Prüfungen, Präsentationen halten, die Software testen

2004 – 2011

Gymnasiallehrerin für Informatik, Petőfi Sándor Gimnázium, Budapest
Mittelschullehrerin für Informatik, Türr István Gazdasági Szakközépiskola (Wirtschaftliche Berufsbildende Höhere Schule (BHS) mit Informatik-Schwerpunkt), Baja

- Vorbereitung von Schüler:innen aller Schulstufen auf die Reifeprüfung (Standard- und höheres Niveau) und Vorbereitung auf die berufliche Abschlussprüfung im Bereich Multimediadesign und – Softwareentwicklung (staatlich anerkannt)
- Planung und Strukturierung von Lehrinhalten sowie Lernzielkontrolle
- Unterricht der ECDL-Module: Grundlagen der Informationstechnologie, Computeranwendung und Dateiverwaltung, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Datenbanken, Präsentation sowie Informations- und Kommunikationstechnologien
- Unterricht weiterer, staatlich anerkannter Inhalte: Grundlagen von Netzwerken, Internetnutzung, Webdesign und -entwicklung, digitale Bildbearbeitung, Programmierung sowie Erstellung von Animationen
- Teamleitung der IT-Lehrkräfte