

Jakub Zajíc

Senior ServiceNow-Berater & Plattformspezialist

Bern, Schweiz · jakubzajic.netlify.app · linkedin.com/in/jakub-zajic



PROFIL

Senior ServiceNow-Berater und Plattformspezialist mit über 9 Jahren Erfahrung in ITSM, CSM, HRSD und CMDB/CSDM – technische Beratung, Entwicklung, Demand Engineering und Plattformbetrieb in regulierten und komplexen Umgebungen (Bundesverwaltung, öffentlicher Verkehr, GxP-Pharma, Energie, Banken, Hochschulen). Erfahrener Delivery Lead und Workshop-Moderator, der fachliche Anforderungen in entwicklerfertige Lösungen übersetzt.

KERNKOMPETENZEN

Entwicklung & Konfiguration	Flow Designer · Service Catalog · Service Portal · Scoped apps
Module	ITSM · CSM · HRSD · CMDB/CSDM
Analyse, Anforderungen & User Stories	Demand intake · Workshops · User stories · Scrum
Integrationen	REST/SOAP · IntegrationHub · Identity & access · CMDB
Plattformbetrieb, Health Checks & Upgrades	L2/L3 · Root cause · Upgrades · GxP
KI auf ServiceNow	Now Assist · AI Agents · AI Search · Virtual Agent
Delivery Lead & Befähigung	Delivery lead · Workshops · Mentoring · Coaching

BERUFSERFAHRUNG

07/2026 – 09/2026	ServiceNow Platform Specialist (extern) · Schweizer Pharmaunternehmen (GxP), via Personalverleih Plattformbetrieb und L2/L3-Support (ITSM) · Demand Intake, User Stories mit Abnahmekriterien, Tests
02/2024 – 12/2025	Senior Technical Consultant (ServiceNow) · DXC Technology Schweiz CSM für ein Schweizer Transportunternehmen · ITSM und eOrder-Integration für ein regionales Bahnunternehmen · CMDB/ITOM- und ESC-Roadmap für eine Hochschule
09/2022 – 07/2023	Consultant / Teamleitung (ServiceNow) · Accenture Delivery Lead für ServiceNow-Implementierungen · ITSM-Workshops, Anforderungen, Stories, Entwicklung
02/2019 – 10/2021	Software Engineer (ServiceNow) · FROX AG ITSM-, CSM- und HRSD-Implementierungen für Schweizer Organisationen · Leitende Rolle in einer HRSD-Implementierung für ein Energieunternehmen
07/2016 – 01/2019	ServiceNow Consultant · Devoteam ITSM- und HR-Projekte für internationale Kunden · Technische Leitung und Projektmanagement; Schulung neuer Entwickler

ZERTIFIZIERUNGEN

CSA · Certified System Administrator
CAD · Certified Application Developer
CIS-ITSM · Certified Implementation Specialist – IT Service Management
CIS-CSM · Certified Implementation Specialist – Customer Service Management
ITIL · ITIL® Foundation v3 in IT Service Management
CPC · Certified Professional Coach

SPRACHEN

Tschechisch — Muttersprache
Englisch — C1
Deutsch — B1 – Small Talk und Vorstellung, Kurse laufend
Spanisch — A2

AUSBILDUNG

Ing. (MSc), Nachhaltige ländliche Entwicklung in den Tropen und Subtropen — Tschechische Agraruniversität Prag
Bc., Betriebswirtschaft und Management —
Wirtschaftsuniversität Prag