

Allgemeine Angaben

Gesuchte Tätigkeit als

Senior Manager Support
Technical Account Manager. Vollzeit, .

Berufliche Qualifikation/ en

Büroinformationselektroniker
Industriemechaniker

Geburtsjahr

1968

Regionale Präferenz

München Großraum, Rosenheim

Letzte Tätigkeit als

Senior Manager des europäischen Level 2 Tape Hardware
Remote Support

Details zur letzten Tätigkeit

Management des europäischen Level 2 Support bestehend aus
20 Mitarbeitern verteilt über 8 Länder

Verantwortlich für die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter im
europäischen Level 1 und Level 2

Entwicklung und Implementierung der Corporate Support
Strategie im Produkt-Umfeld Archive/Tape

Customer Satisfaction Advocate für Europa, „Moments of Truth“
Coach

Sicherstellung der Erreichung der Unternehmensvorgaben zur
Kunden zufriedenheit und der Operational KPIs

Direkter Support Ansprechpartner für dedizierte Key-Accounts in
Europa, Teilnahme an Kunden Service Review Meetings

Europäischer Management Kontakt für das Produkt Engineering in
Colorado, USA

Weltweite Verantwortung des Service Delivery Platform Supports
(SDP, Software seitige Anbindung und Fernwartung für den
Produktbereich Tape)

Verantwortlich für die Gewinnung neuer Connected Customers,
weltweit

Definition und Implementierung der Connected Support Strategie

Entwicklung der Produkt Roadmap und Features zusammen mit
dem SDP Engineering

Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

IT-Kenntnisse

Microsoft Office
Open/Libre Office
Java Programmierung
HTML

Sprachkenntnisse

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend)

Branchenerfahrung

Informationstechnik

Sonstige Kenntnisse**ZERTIFIZIERUNGEN**

Professional SCRUM Master I

ITIL Support Manager Zertifizierung

Kepner-Tregoe (KT/ATS) Zertifizierung als Trainer (Problem
Solving & Decision Making)

MOT - Moments of Truth Coach

Erfolgreiche Verhandlungsführung in schwierigen Situationen

Erfolgreiche Mitarbeiterführung (Leading for Success)

Arbeitsergebnisse und Stärken

Herausragende Arbeitsergebnisse

Aufgrund meines ausgeprägten Verständnisses für logische Abläufe habe ich wiederholt die Entwicklung neuer Prozesse erfolgreich geleitet.

Besondere Stärken

Meine Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Technologien steht im Einklang mit meinem unbedingten Kundenfokus. Neben ausgeprägten analytischen Fähigkeiten schätzen meine Vorgesetzten, dass ich sowohl lokale als auch globale Teams im täglichen Geschäft motivieren und ihre Kompetenzen für die erfolgreiche Zielerreichung entsprechend einsetzen kann.



Beruflicher Werdegang

- 2009 **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG München**
Senior Manager des europäischen Level 2 Tape Hardware Remote Support
 - Management des europäischen Level 2 Support bestehend aus 20 Mitarbeitern verteilt über 8 Länder
 - Verantwortlich für die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter im europäischen Level 1 und Level 2
 - Entwicklung und Implementierung der Corporate Support Strategie im Produkt-Umfeld Archive/Tape
 - Customer Satisfaction Advocate für Europa, „Moments of Truth“ Coach
 - Sicherstellung der Erreichung der Unternehmensvorgaben zur Kunden zufriedenheit und der Operational KPIs
 - Direkter Support Ansprechpartner für dedizierte Key-Accounts in Europa, Teilnahme an Kunden Service Review Meetings
 - Europäischer Management Kontakt für das Produkt Engineering in Colorado, USA
 - Weltweite Verantwortung des Service Delivery Platform Supports (SDP, Software seitige Anbindung und Fernwartung für den Produktbereich Tape)
 - Verantwortlich für die Gewinnung neuer Connected Customers, weltweit
 - Definition und Implementierung der Connected Support Strategie
 - Entwicklung der Produkt Roadmap und Features zusammen mit dem SDP Engineering
 - Aufbau und Leitung des europäischen Tape Hardware Level 1 Support in Bukarest, Rumänien
 - Interview, Einstellung und Ausbildung von 10 technischen Mitarbeitern und eines lokalen Managers
- 2006 - 2007 **Sun Microsystems GmbH, München**
Europäischer Operations-Manager Technical Solution Center Storage
 - Integration und Anpassung der StorageTek Support Organisation und Prozesse in Europa
- 2005 - 2009 **Sun Microsystems GmbH, München**
Manager des deutschen Storage Solution Center (Disk Hardware, Disk Software und Cluster)
 - Führung der Mitarbeiter in den Geschäftsstellen München, Stuttgart, Frankfurt, Düsseldorf und Berlin
 - Verantwortlich für die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter
 - Unterstützung des Service-Sales zur Erhöhung der Attach Rate (Vertragsabdeckung)
- 2000 - 2005 **Sun Microsystems GmbH, München**
Manager des deutschen Technical Solution Center Cluster
 - Fachliche und personelle Verantwortung des Cluster Support für Deutschland
- 1997 - 2000 **Sun Microsystems GmbH, Stuttgart und München**
Support Engineer im deutschen Technical Solution Center, Server und Storage
 - Excellence Team Mitglied
 - Lead-Engineer für den Fiber Channel Disk Support
 - Lead Engineer für Enterprise Volume Management
 - Support Engineer für Cluster, HA und PDB
- 1993 - 1997 **Systemhaus Bissinger GmbH, Gundelfingen a. d. Donau**
Teamleiter UNIX Support
 - Aufbau und Leitung des UNIX Support, Verantwortlich für die Installation und den Kunden-Support der Helios EtherShare/OPI Installationen (UNIX Server Lösung für Mac Netzwerke in der Druckvorstufe)
 - Planung und Einteilung der Mitarbeiter
 - Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter
 - Koordination von Service- und Supporteinsätzen
 - Gewinnung und Betreuung von Vertragskunden
- 1992 - 1993 **Deutsches Rotes Kreuz, Heidenheim a. d. Brenz**
Zivildienst beim Mobilen Sozialen Hilfsdienst des DRK

Berufliche und schulische Ausbildung

- 1988 - 1992 **Systemhaus Bissinger GmbH, Gundelfingen a. d. Donau**

Berufliche und schulische Ausbildung

Erfolgreiche Ausbildung zum Büroinformationselektroniker

1984 - 1988 **Siemens AG - Werk für Kondensatoren, Heidenheim a. d. Brenz**

Erfolgreiche Ausbildung zum Industriemechaniker

1978 - 1984 **Robert-Bosch-Realschule, Giengen a. d. Brenz**

Erfolgreicher Abschluss der Mittleren Reife

Zur Person

Interessen: Java und Swift/iOS Programmierung
Freizeitsport (Laufen, Mountainbike)
Hundesport