

Allgemeine Angaben

Gesuchte Tätigkeit als

Manager Customer Support, IT-Consultant,
Trainer für IT und Prozesse,
Technical Account Manager, Quality Manager. Vollzeit, 40 Std.

Berufliche Qualifikation/ en

Diplom Ingenieur (FH)

Geburtsjahr

1967

Regionale Präferenz

München Großraum

Letzte Tätigkeit als

Product Support Manager

Details zur letzten Tätigkeit

Fachliche und disziplinarische Führung eines internationalen Teams von bis zu 20 Support Engineers in einer globalen Support-Organisation
Steuerung und Überwachung der Service- und Supportabläufe einschließlich der Sicherstellung von Ressourcen
Auswertung von Kundenbefragungen und Ableitung notwendiger Maßnahmen
Unterstützung von Mitarbeitern bei der Bearbeitung von kritischen Kundenskalation
Entwicklung der Kompetenzen im Team
Begleitung des Vertriebs an Kundenterminen zur Klärung kundenspezifischer Anforderungen
Unterstützung bei der Produktverbesserung und Weiterentwicklung der Supportprozesse
Repräsentation des Produktbereichs durch Fachvorträge auf Kundenveranstaltungen oder als technischer Experte in der Oracle Community

Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

IT-Kenntnisse

Betriebssysteme: Sun Solaris, Linux (Ubuntu, CentOS), Microsoft Windows
Office Produkte: OpenOffice, Microsoft Office
Virtualisierungs-Software: VirtualBox
Programmierung: BASH, Perl, Java, C/C++
Debuggen von Solaris Kernel und Userland Dumps
Sun Microsystems Server und Storage Produkte
SAN Produkte der Hersteller Brocade und Cisco

Sprachkenntnisse

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend)

Sonstige Kenntnisse

ZERTIFIZIERUNGEN
DevOps Foundation (2018)
Scrum (2018)
Project Management Principles (2018)
ITIL Foundation (2017)
Cloud Computing Foundation (2017)
Brocade Certified SAN Designer
FÜHRUNG
Remote-Management

Arbeitsergebnisse und Stärken

Herausragende Arbeitsergebnisse

Mein umfassendes Knowhow im Remote Management von internationalen Teams hat wiederholt dazu beigetragen, dass mein Team mit hoher Motivation die gesteckten Abteilungsziele übererfüllt hat.

Besondere Stärken

Rasche Auffassungsgabe und ausgeprägtes analytisches Denkvermögen
Kreative Problemlösungsfähigkeit mit Fokus auf die Bedürfnisse und Prioritäten der Kunden
Teampartner mit Gespür für Gruppendynamik
Offen für Veränderungen, neue Prozesse und technische Innovationen

Beruflicher Werdegang

- 11/2012 - heute **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG, München**
Product Support Manager
- Fachliche und disziplinarische Führung eines internationalen Teams von bis zu 20 Support Engineers in einer globalen Support-Organisation
 - Steuerung und Überwachung der Service- und Supportabläufe einschließlich der Sicherstellung von Ressourcen
 - Auswertung von Kundenbefragungen und Ableitung notwendiger Maßnahmen
 - Unterstützung von Mitarbeitern bei der Bearbeitung von kritischen Kundenescalation
 - Entwicklung der Kompetenzen im Team
 - Begleitung des Vertriebs an Kundenterminen zur Klärung kundenspezifischer Anforderungen
 - Unterstützung bei der Produktverbesserung und Weiterentwicklung der Supportprozesse
 - Repräsentation des Produktbereichs durch Fachvorträge auf Kundenveranstaltungen oder als technischer Experte in der Oracle Community
- 07/2010 - 11/2012 **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG, München**
Principle Support Engineer
- Bearbeitung von komplexen technischen Kundenstörungen durch Telefonsupport und falls notwendig auch vor Ort
 - Aktive Rolle bei der Einführung neuer Produkte durch Planung von entsprechenden Trainings und Bestellung des entsprechenden Test-Labequipmen
 - Entwicklung und Pflege interner Tools und Prozesse zur Effizienzsteigerung des Produktsupports
 - Interdisziplinäre Zusammenarbeit an besonders komplexen Kundensituation mit dem Ziel einer effizienten Lösungsfindung
 - Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit mit Field Support und Professional Services
- 01/2001 - 07/2010 **Sun Microsystems GmbH, München**
Senior Support Engineer Open Storage Products
- Analyse und Lösung komplexer technischer Störungen im 3rd Level Support in Zusammenarbeit mit dem Kunden
 - Planung und Durchführung von Produktschulungen für Support Engineers von Partnern und für Kollegen
 - Mitwirkung an der Erstellung und Pflege von Programmen und Prozessen zur Vereinfachung des Supports
 - Vor-Ort-Einsätze mit Partnern oder eigenem Field Support bei Kunden in Einzelfällen
 - Eskalation kritischer Produktfehler in das Development für die gemeinsame Entwicklung von Problemlösungen
- 02/2000 - 01/2001 **Sun Microsystems GmbH, München**
Mission Critical Solution Engineer
- Bearbeitung von Störungen an Servern, Workstations und Storage Produkte im 2nd Level Support
- 03/1997 - 02/2000 **Sequent Computer Systems GmbH, München**
Customer Service Support Engineer
- Remote-Support bei Kundenstörungen
 - Pre-Staging von bestellten Systemkonfigurationen
 - Installation oder Entstörung von Systemen beim Kunden vor Ort
- 07/1987 - 06/1993 **Bundeswehr**
Offizier der Luftwaffe
- Ausbildung zum Offizier der Luftwaffe mit Studium
 - Einsatz als Praxislehrer im Bereich Rechnertechnik

Berufliche und schulische Ausbildung

- 07/1993 - 02/1997 **Hochschule für angewandte Wissenschaften Landshut**

Berufliche und schulische Ausbildung

Studium der Elektrotechnik

Schwerpunkt(e): Mess- und Regeltechnik, Mikroelektronik **Abschluss:** Diplom Ingenieur (FH)

10/1988 - 10/1992 **Universität der Bundeswehr München**

Studium der Elektrotechnik

Schwerpunkt(e): Nachrichtentechnik

09/1978 - 06/1987 **Josef-Hofmiller Gymnasium, Freising**

Abschluss: Allgemeine Hochschulreife

Zur Person

Interessen: Skifahren, Inline-Skaten, Computer & Technik, Naturwissenschaften