

### Allgemeine Angaben

**Gesuchte Tätigkeit als**

Service Manager, Service Delivery Manager, Projektmanager, Program Manager. Vollzeit, 40 Std.

**Berufliche Qualifikation/ en**

Langjährige und vielfältige Erfahrung in der Führung von internationalen Storage Hard- und Software Support Teams

**Geburtsjahr**

1970

**Regionale Präferenz**

Passau, Deggendorf, Regensburg, München, Nürnberg einschließlich Großraum

**Letzte Tätigkeit als**

Product Support Manager 2nd Level Support im Storage Software Bereich

**Details zur letzten Tätigkeit**

Disziplinarische und fachliche Führung eines Storage Software Support Team in Europa mit Engineers im Themenbereich TAPE Software. Hauptprodukte: SAMQFS (Oracle Hierarchical Storage Manager) – Storage and Archive Manager | Quick File System, ACSLS (Automated Cartridge System Library Software), etc.

Verantwortlich für das Tagesgeschäft Product Support TAPE Software EMEA. Dies beinhaltet Kunden Eskalationen, Kunden Rückrufanfragen und Beantwortung von Mitarbeiteranfragen zu Prozessen und Serviceanforderungen.

Leitung und Mitarbeit an globalen Projekten zur Verbesserung der Produktivität und Prozessen.

Überprüfung und Steuerung von SLAs, KPIs und der dazugehörigen Reports im Tagesgeschäft.

Organisation und Leitung von Internationalen Besprechungen mit „Engineering“ - Produktentwicklern, Supportengineers und Managern.

Bug und RFE (Request For Enhancement) Besprechung mit Engineering. Probleme und Einschränkungen von Kunden priorisieren und entsprechend an Engineering weitergeben. Anhand der Kundensituation entsprechende Prioritätenlisten erstellen.

Regelmäßige Besprechungen mit meinen Mitarbeitern in Teammeetings und Einzelgesprächen.

Geschäftsreisen zu Kunden, Konferenzen und Besprechungen.

Regelmäßige Teilnahme an „Duty Manager“ Diensten an Wochenenden und Feiertagen. Verantwortungsbereich – Zentraler Ansprechpartner (Manager) für Globalen Oracle Storage Support während der Europäischen Hauptgeschäftszeiten.

### Besondere Kenntnisse und Qualifikationen

**IT-Kenntnisse**

Solaris (Basics, Admin I & II) SUN  
ACD (Basic and Advanced) AVAYA  
CMS (Reporting Basic) AVAYA  
Call recordings (etalk)  
Brio (Reporting SQL)  
Framework Overview, Framework Installation and Configuration, Routing and Reporting Installation and Configuration (GENESYS)

**Sprachkenntnisse**

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend)

**Branchenerfahrung**

IT

**Sonstige Kenntnisse****ZERTIFIZIERUNGEN**

Prince2 Foundation

ITIL Foundation

SCRUM Foundation

**KOMMUNIKATION**

Eskalations- und Konflikttraining. Kommunikation- und Präsentationstraining

**CONTROLLING**

Business Cases im Controlling

## Arbeitsergebnisse und Stärken

### **Herausragende Arbeitsergebnisse**

Neben der erfolgreichen Abwicklung verschiedenster Out- und Insourcing-Projekten liegt mein Fokus auf der gewinnbringenden Umsetzung von Produktivitätssteigerungen und Kostenreduzierungen.

### **Besondere Stärken**

Meine Vorgesetzten beschreiben mich als sehr loyalen Mitarbeiter, der flexibel auf verschiedenste Anforderungen reagiert, stets den Überblick behält und Menschen gut motivieren kann. Meine größte Stärke liegt dabei darin, vorausschauend Initiativen zu ergreifen, um die Serviceleistung fortlaufend zu verbessern.



### Beruflicher Werdegang

- 04/2015 - heute **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG | München**  
**Product Support Manager 2nd Level Support im Storage Software Bereich**
- Disziplinarische und fachliche Führung eines Storage Software Support Team in Europa mit Engineers im Themenbereich TAPE Software. Hauptprodukte: SAMQFS (Oracle Hierarchical Storage Manager) – Storage and Archive Manager | Quick File System, ACSLS (Automated Cartridge System Library Software), etc.
  - Verantwortlich für das Tagesgeschäft Product Support TAPE Software EMEA. Dies beinhaltet Kunden Eskalationen, Kunden Rückrufanfragen und Beantwortung von Mitarbeiteranfragen zu Prozessen und Serviceanforderungen
  - Leitung und Mitarbeit an globalen Projekten zur Verbesserung der Produktivität und Prozessen
  - Überprüfung und Steuerung von SLAs, KPIs und der dazugehörigen Reports im Tagesgeschäft
  - Organisation und Leitung von Internationalen Besprechungen mit „Engineering“ - Produktentwicklern, Supportengineers und Managern.
  - Bug und RFE (Request For Enhancement) Besprechung mit Engineering. Probleme und Einschränkungen von Kunden priorisieren und entsprechend an Engineering weitergeben. Anhand der Kundensituation entsprechende Prioritätenlisten erstellen
  - Regelmäßige Besprechungen mit meinen Mitarbeitern in Teammeetings und Einzelgesprächen.
  - Geschäftsreisen zu Kunden, Konferenzen und Besprechungen
  - Regelmäßige Teilnahme an „Duty Manager“ Diensten an Wochenenden und Feiertagen.  
Verantwortungsbereich – Zentraler Ansprechpartner (Manager) für Globalen Oracle Storage Support während der Europäischen Hauptgeschäftszeiten
- 07/2012 - 03/2015 **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG | München**  
**Product Support Manager 1st Level Support im Storage Hardware**
- Disziplinare und fachliche Führung eines Storage Hardware Support Teams. Mitarbeiter in Spanien und Polen mit dem Verantwortungsbereich TAPE Hardware. Hauptprodukte: TAPE Libraries und TAPE Laufwerke
  - Überprüfung und Steuerung von SLAs, KPIs und der dazugehörigen Reports im Tagesgeschäft
  - Verantwortlich für das Tagesgeschäft, Eskalationen, Kundenrückrufe, Anfragen von Mitarbeitern usw.
  - Regelmäßiger Besuch meines Teams in den jeweiligen Ländern zur Durchführung von Mitarbeitergesprächen/Teambesprechungen und Klärung lokaler Themen auf Managerebene
  - Durchführung und Leitung von Projekten im „Productivity“ Bereich auf globaler Ebene
- 11/2010 - 06/2012 **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG | München**  
**Operations Partner Manager im Technical Solution Center**
- Verantwortlich für das Tagesgeschäft 1st Level Systems und Storage Support EMEA, durchgeführt von den Mitarbeitern der Partnerfirma. Zusätzlich zum englischsprachigem Support, Verantwortung für die Erbringung von „Languagesupport“ (Deutsch, Italienisch und Spanisch)
  - Regelmäßige Besprechung mit dem entsprechenden lokalen Management der einzelnen Länder
  - Die Produktpalette umfasste fast alle ehemaligen Sun Microsystems Hardware Produkte im First Level Support
  - Insourcing von Mitarbeitern in Spanien und Polen (Partnerbusiness to inhouse)
  - Regelmäßige Review Meetings (KPI/SLA) mit dem Management der Partnerfirma in Spanien und Polen. Budgetverhandlungen, Definition von Zielen bzw. Klärung über Zielerreichung oder „Penalties“, bei nicht Erreichung der Ziele
- 07/2010 - 10/2010 **ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG | München**  
**Project und Program Manager Infrastructure im Technical Solution Center**
- Einführung von Oracle Telekommunikations Tools für ehemalige Sun Microsystems Support Mitarbeiter in Europa
  - Mitarbeit am globalen Telekommunikations Projekt in Telefonkonferenzen unter erheblichem Zeitdruck und bestätigter Go-live Ankündigung
  - Datensammlung der bestehenden Infrastruktur (Setup) und Kommunikation mit den jeweiligen Geschäftsbereichen
- 09/2005 - 06/2010 **Sun Microsystems GmbH | Kirchheim-Heimstetten**  
**Project und Program Manager Infrastructure im Technical Solution Center**
- Standardisierung und Konsolidierung von Solution Centern in EMEA. Vereinheitlichung von Telekommunikations Lösungen in Solution Centern, sowohl im technischen Bereich als auch im Prozessbereich. Klärung und Dokumentation von Business Anforderungen. Erstellung von Testabläufen und Schulungen

### Beruflicher Werdegang

- Einführung und Implementierung von einem "Multiple Contact Center" MC2 für ungefähr 600 Benutzer EMEA-weit. Die Einführung hat sich auf 10 Standorte erstreckt. Die Anbindung wurde mittels VoIP verwirklicht. Verantwortung für Design, Architektur und technische Realisierung. Erstellung von Testplänen und deren Durchführung. Hauptverantwortlicher für die Implementierung der Standorte in Großbritannien, Deutschland und Italien. Das Setup beinhaltet mehrere IVR Layer (Interactive Voice Recognition), mit dem Ziel den Anrufer zum „bestmöglichen“ Engineer zu verbinden und somit eine technische Lösung während eines Anrufs zu finden
- Partnermanagement im Telekommunikations Bereich – Betreuung von Firmen im globalen Umfeld (AT&T, Avaya, Genesys). Budgetkontrolle und Projektmanagement

04/2003 - 08/2005

#### **Sun Microsystems GmbH | Kirchheim-Heimstetten**

##### **Business Process Analyst Telekommunikation im Technical Solution Center**

- Prozessanalyse und Verifizierung der bestehenden Infrastruktur, Datensammlung von Benutzer, Prozessen und Einrichtungen
- Businessanforderungen erarbeiten, dokumentieren und entsprechende Lösungsansätze erstellen. Testabläufe planen, dokumentieren und umsetzen
- Migration und Einführung von neuen Support Telefonnummern und „Disaster Recovery“ Prozessen auf europäischer Ebene
- Schulungsunterlagen erstellen und die entsprechenden Mitarbeiter einweisen und trainieren
- Zentraler Ansprechpartner (Partnermanager) für den Partner (BT Infonet/Getronics/KPN) bzgl. des Tagesgeschäfts und Bestellungen bzw. Modifikationen der implementierten Lösungen
- Finanziell Kontrolle des Budgets während der Projektphase und Kostenkontrolle während der operativen Phase
- Zentraler Ansprechpartner für Call Center Manager in Europa bzgl. Telekommunikations Fragen und Problemen

05/2000 - 03/2003

#### **Sun Microsystems GmbH | Kirchheim-Heimstetten**

##### **Senior Backline Analyst im Customer Care Center**

- Case Öffnung – Überwachung, Coaching und Unterweisung von Frontline Call Center Agents. Die Kontrolle erfolgte überwiegend „Remote“, wurde aber auch vor Ort durchgeführt
- Analyse von Customer Care Center Prozessen und deren Durchführung. Erarbeitung von Verbesserungen, Präsentation ans Management und die entsprechende Implementierung
- Erstellung und Durchführung von Schulungen (Prozess und Produkt) für Call Center Agents
- Preisanfragen bzgl. „Time and Material“ Service für Kunden
- Eskalationshandling im Call Center Bereich.
- Erste Teilnahme an globalen Projekten im CRM Umfeld. Feedback und Analyse im Callcenter Bereich. Besprechung in USA mit internationalen Teilnehmern

04/1999 - 04/2000

#### **Sun Microsystems GmbH | Kirchheim-Heimstetten**

##### **Call Center Agent im Customer Care Center**

- Annahme von Anrufen, E-Mails und Faxen zur Erstellung von Serviceaufträgen
- Erste Teilnahme an internen europäischen Projekten zur Einführung von neuen Prozessen und Tools
- Partnerschaften und Betreuung von neuen Kolleginnen und Kollegen
- einnahme an Feiertags- und Sonderschichten zur Abdeckung der zugesicherten Servicezeiten

12/1998 - 03/1999

#### **top Personalservice GmHH | München**

##### **Call Center Agent im Customer Care Center mit Einsatz bei Sun Microsystems GmbH**

- Annahme von Anrufen, E-Mails und Faxen zur Erstellung von Serviceaufträgen

### Berufliche und schulische Ausbildung

10/1994 - 09/1998

#### **Fachhochschule Regensburg**

Studium der Betriebswirtschaft

09/1993 - 08/1994

#### **Ableistung des Wehrdienstes**

09/1992 - 07/1993

#### **Fachoberschule Passau**

## Berufliche und schulische Ausbildung

Abschluss: Fachhochschulreife

09/1991 - 07/1992 **Berufsaufbauschule Passau**

Abschluss: Mittlere Reife

09/1988 - 07/1991 **Bereitschaftspolizei | Eichstätt und Nürnberg**Ausbildung zum Polizeibeamten im mittleren Dienst  
mit erfolgreichen Abschluss08/1985 - 07/1988 **VAG Fischl | Untergriesbach**Ausbildung zum Bürokaufmann  
mit erfolgreichen Abschluss

## Zur Person

Interessen: family &amp; friends, Sport, Reisen