Personalvermittlung ∙ Interimmanagement ∙ HR Consulting ∙ HR ad interim

M.K.

IT S-Office, Lotus Notes, Adobe InDesign, Power BI, SQL, C, C++, Pascal, R, Python, Fortran

Foreign languages English: very good written and spoken,

French: basic knowledge

Available Germany and Switzerland

since 2015 Medizintechnik, Switzerland

**Data-Analyst**

Analyse der Serviceleistung

Reklamationsstatistik

Servicekosten-Analyse

ETL mit SQL

Analyse der Daten mit R oder Python

Berichtserstellung/Darstellung der Daten mit PowerBI

## Supervisor Technical Specialists

* Organisation of internal and/or external technical courses. Provides input to the design and creation of training material
* Verification of new procedures. Provides and verifies technical content for the customer service instruments newsletter and proof reads the Service Manuals for the appropriate systems
* Participation in Technical Meetings, Technical Committees, Experience Exchange Meetings with Service Organisations, exhibitions etc...
* Provides supportfor Hard- and Software issues (IH-500, IH-1000 and Tango). Follow-up on problem corrections. Escalation of and/or provide input to desired hard- and software development/improvements to the appropriate depths
* Team management, internal management meetings and team meetings

2008 – 2015 , Wiesbaden

## Technical Support Manager International

* Fachliche Führung der Mitarbeiter im Bereich Technical Services der Gerätelinie sowie die Unterstützung des Vorgesetzten bei Beurteilung und Entwicklung der Kompetenzen der ihm fachlich unterstellten Mitarbeiter
* Fachliche Beurteilung und Unterstützung in der Verbesserung der Serviceorganisation unserer Kunden
* Unterstützung bei der Beschaffung von Informationen hinsichtlich technischer Leistungsdaten von Mitbewerber-Produkten, Vorbereitung von Argumentationshilfen und Verkaufsunterstützung für sowie Informationsbereitstellung an andere Unternehmensbereiche
* Enge Kommunikation und regelmäßige Berichterstattung an den Vorgesetzten
* Leitung und Mitarbeit in Projekten
* Qualitäts-, Termin-, Kostengerechte sowie gleichzeitig nachhaltige Lösung technischer Probleme
* Eigenständige Planung, Organisation und Durchführung von Geräteschulungen Geräteinstallationen und Einweisungen vor Ort
* Eigenständige Planung, Organisation und Durchführung von technischen Kundeninformationen
* Ersatzteilmanagement für die ihm anvertrauten Produkte und/oder Produktlinien
* Kommunikation mit dem OEM-Hersteller zur Lösung von Produktproblemen im Absprache mit dem Produktmanagement
* Enge Kommunikation mit den Kollegen des Produktmanagements
* Wahrnehmung zusätzlicher produktübergreifender Aufgaben oder Projekte gemäß Vereinbarung
* Erhaltung und Weiterentwicklung der eigenen Fachkompetenz
* Vertretung des Leiters Technical Service bei Abwesenheit
* Minimierung der Funktionsstörung der Human Instrumente im Markt und Unterstützung bei Geräteinstandsetzungen und Installationen weltweit
* Bearbeitung von Gerätereklamationen per Email und Telefon und Pflege in der CRM Datenbank
* Veranlassung und Überwachung von Warenrücknahmen

2000 – 2007 , Dreieich

2006 – 2007 International Technical Support

2003 – 2006 Productmanager

2000 – 2003 Product-Specialist

1998 – 1999 Improvision Ltd., Coventry, United Kingdom

Sales for southern Germany

1995 – 1998 HEKA Elektronik Dr. Schulze GmbH, Lambrecht Sales and Marketing

## University

1985 – 1995 University of Heidelberg

1992 – 1995 Dissertation in Physiology

1985 – 1991 Physics, **Diplom Physiker**

## Military Service

1984 – 1985 Military Service, Achim and Rheine

## School

1974 – 1984 Gymnasium Rheinkamp, **Abitur**

## Further Education

2002 – 2006 Führungskolleg Biotest AG, Dreieich (Training class for qualified managers)

2011 Train the Trainer

English E-Mail correspondence

2012 Certified Trainer

2013 Medizinprodukteberater according to §31 MPG; necessary qualification according to german law following IVD guidelin