

Markus Tebel

Dipl. Ing. (FH) / MBA
Hüttenstr. 56
40215 Düsseldorf
+49 1523 41 79 865
mail@tebelconcept.com
www.tebelconcept.com



KERNKOMPETENZEN

- Service Management Consulting
- Produkt-Management
- Prozessoptimierung
- SIX Sigma / DFSS
- Service Entwicklung
- Projekt Management
- PRINCE2 Agile Partitionier
- Digitale Transformation
- Service Optimierung
- Interim Management
- MBA Service Excellence
- Change-Management

BERUFLICHE LAUFBAHN

November 2012 – heute

TebelConcept - Service Consulting

Interim Manager / Service Management Consultant

- Beratung und Interim Management im B2B Bereich mit Fokus auf Produkt und Service Management Consulting.

Juni 2016 – November 2016

Marlink GmbH

Interim Manager (Consultant) / Service Management Consultant

- Service Management Consultant, Entwicklung einer Managed Service Strategie basierend auf dem aktuellen Service-Reifegrad, sowie deren Umsetzung und Implementierung in der weltweiten Organisation
- Validierung und Optimierung der operativen Geschäftsprozesse im Hinblick auf Service Qualität. Service Innovation.

August 2015 – Mai 2016

Airbus Defence and Space

Interim Manager (Consultant) / Produkt- Service Manager

- Konzeption einer Dienstleistungsstrategie, sowie Implementierung der entsprechenden Dienstleistungen (Service Management Consulting)
- Operative Unterstützung bei der Konzeption, Planung und Überwachung des bestehenden Produkt Management Teams.

Juni 2014 – Juli 2015

Astrium Services Business Communications GmbH

Interim Manager (Consultant) / Produkt Manager

- Definition und Implementierung eines Produkt Lebenszyklus Prozesses
- Aufbau eines internationalen Kompetenzteams zur internen Wissensvermittlung (Knowledge Management)

Mai 2014 – Juli 2014

bonus inside Zahlungs- und Bonuskarten Verwaltungs GmbH

Interim Geschäftsführer

- Interim Geschäftsführer als Überbrückung der offenen Vakanz
- Restrukturierung der Unternehmung

Juni 2013 – April 2014

bonus inside Zahlungs- und Bonuskarten Verwaltungs GmbH

Interim Manager (Consultant) / Projekt- Produkt Manager in leitender Funktion

- Projektmanagement für die technische Realisierung eines revolutionären Bonussystems auf Basis der EC-Karte.
- Einführung Projekt- und Produktmanagement Prozesse und Tools, Operative Leitung des verteilten Entwicklungsteams

April 2013 – Mai 2013

m.e.s. Marketingservices GmbH

Interim Manager (Consultant) / Vertriebskonzept und Marketingkonzept

- Entwicklung eines Vertriebskonzeptes sowie Definition der neuen Unternehmensdarstellung inkl. Projektleitung der Implementierung

Januar 2013 – März 2013

Fit-in Düsseldorf

Interim Manager (Consultant) / Meinungsforschung und Service Qualität

- Kundenzufriedenheitsanalyse mit Verbesserung der Service Qualität

Januar 2010 – Oktober 2012

Ascom Network Testing

Direktor / Product Area Director Support and Services

- Direktor für den weltweiten Pre- und After Sales Service Bereich des TEMS Produkt Portfolios
- Portfoliomanagement des Dienstleistungsangebots. Inkl. Consulting, Training, Installation, Wartung, sowie Managed Services mit Support und Service Zentrum in den USA, Schweiz, Schweden, Indien, China, und Malaysia.
- Business Process Mapping und Implementierung der neuen Geschäftsprozesse im Rahmen des Mergers für den Produkt und Service Bereich

Juli 2009 – Dezember 2009

Ascom Network Testing

Produkt Manager Support and Services

- Verantwortlicher Produkt Manager für den After Sales Support Service des TEMS Produkt Portfolios
- Definition und Einführung neuer Support-Prozesse und Eskalationsprozesse
- Vereinheitlichung der operativen Geschäftsprozesse mit Schwerpunkt Support, Service und Produkt Management und Implementierung

Januar 2008 – Juni 2009

Ericsson AB

Strategic Product Manager Support and Services

- Produkt Manager für weltweite Support Dienstleistungen. Entwicklung und Einführung eines entsprechenden Service-Life-Cycle Management Systems für Dienstleistungen.

Oktober 2000 – Dezember 2007

Ericsson GmbH

Technical Sales, Network & Technology Consulting

- Technischer Consultant und Funknetzoptimierer für GSM, GPRS, UMTS und HSDPA für europäische Netzbetreiber. Projektleitung für den Aufbau des ersten UMTS Mobilfunknetzwerks in Deutschland

Oktober 1994 – Oktober 1996

dSPACE GmbH

Software Entwickler

- Software Entwicklung in C, sowie Matlab SIMULINK (RTI) für Echtzeitsimulationen

AKADEMISCHE LAUFBAHN

Januar 2012 – Juli 2016

University of Wales / Arden University

Schwerpunkt: Master of Business Administration - Service Excellence

Abschluss: MBA

MBA - Service Excellence:

- Service Management and Design, Change Management, Quality Management, Financial Management, Marketing Management

Januar 1996 – Januar 2000

Fachhochschule, Münster, Germany / University of Portsmouth, Portsmouth

Schwerpunkt: Telekommunikation / Telecommunications / Electrical Engineering

Abschluss: Dipl. Ing. (FH)

- University of Portsmouth UK, EEP, European Engineering Programme, Dipl. Ing, Bachelor of Engineering
- Wireless Telecommunication, UMTS, GSM

Januar 1992 – Januar 1994

Bildungszentrum für Informationsverarbeitende Berufe E.V. (b.i.b)

Schwerpunkt: Software Technology und Software Design

Abschluss: staatl. gepr. Informatikassistent

- Software Entwicklung, Objektorientierte Programmierung, C, C++, Datenbanken

AUSZEICHNUNGEN

2013

Best of Mittelstand: Innovationspreis für Umunio - Feedback einfach direkt

2009

Six Sigma - Yellow Belt

2002

VDE - Hervorragendes Diplom Examen

SONSTIGES

SPRACHEN

- Deutsch: Muttersprache
- Englisch: fließend in Wort und Schrift

Qualifikationen

- Six Sigma, Yellow Belt Certificate,
- Leadership Core Curriculum for Individual Contributors
- PRINCE2 Foundation
- PRINCE2 Agile Practitioner
- Master of Business Administration (MBA) - Service Excellence

Organisationen

- Toastmasters International,
- KVD - Der Service Verband

Interessen

- Lernmethoden, Laufen, Fallschirmspringen