

# Markus Tebel

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



## KERNKOMPETENZEN

- Produkt-Management
- Customer Experience
- Prozessoptimierung
- SIX Sigma / DFSS
- Telekommunikation
- Projekt Management
- PRINCE2 Agile Partitionier
- Digitale Transformation
- Service Excellence
- 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 mit Auszeichnung ("Merit")

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, Digitale Transformation