



Jürgen Alber

Wartenseestr. 5
87435 Kempten

☎ 0831 / 5263 001
0171 / 6704719

📠 0831 / 5263 5497

✉ Juergen.Alber@email.de

BEWERBUNG



erfolgreich als

Leitender Angestellter im Software-, Produkt-, Schulung-, Softwarepflege-, Support-, Consulting- und Beratungsumfeld

- Mehr als 35 Jahre Erfahrung in der IT Industrie als Geschäftsführer, Bereichsleiter, Direktor, Manager, Projektleiter, Softwareverkäufer, Verkaufsberater, Berater, Systemberater und Entwickler
- Mehr als 20 Jahre Berufserfahrung als internationaler Direktor / Manager, verantwortlich für komplette Business Units mit 40 – 145 Mitarbeitern in unterschiedlichen Informationstechnologie Umfeldern
- Unterstützung und teilweise Übernahme der „CIO / CTO“ Funktionen bei der Planung und Umsetzung aller notwendigen Maßnahmen der heutigen modernen IT Umgebung im eigenen Unternehmen als auch bei unseren Kunden
- Erfolgreich mit Integration und Neuaufbau von sich ständig verändernden Geschäftsfeldern, von der Prozessanalyse, Optimierung der Wertschöpfungskette bis zum Aufbau bzw. Ausbau von Teams für die Umsetzung dieser Lösungen im Sales, Marketing, Produkt, Beratungs-, Support und Servicebereich
- Hervorragende Kommunikations- und Managementfähigkeiten im Führen und Lenken von unterschiedlich zusammengesetzten internationalen Gruppen in Europa bei der zielorientierten Umsetzung aller Herausforderungen der heutigen Wirtschaftssituation
- Meine zusätzlichen Stärken im IT Umfeld in 30 Berufsjahren umfassen einerseits die Analyse, Identifikation, Definition von Projektherausforderungen und Strukturierung von Geschäfts- und Informationsprozessen (IT-Strategie, IT-Reorganisation, IT-Outsourcing und IT-Architekturplanung), sowie der Entwicklung von Anwendungen anhand von neuen zukunftsorientierten, kreativen Lösungen, speziell im Telekommunikations- und Bankenumfeld
- Erfolg bedeutet für mich Lösungen für Kunden zu gestalten, von denen alle Beteiligten profitieren



Lebenslauf

Persönliche Daten

Geburtsdatum: 01. September 1957 in Albstadt-Tailfingen (Baden-Württemberg)
Familienstand: verheiratet
Staatsangehörigkeit: Deutsch
Sprachen: Deutsch Muttersprache
Englisch verhandlungssicher

Berufliche Erfahrungen

seit 11/2006

Brocade Communications GmbH (früher McData)

- Senior Manager Global Services, Premier Support Delivery
- Support Account Manager
- Regional Services / Support Manager (Central Europe and Eastern Europe)
- Services Development Manager (Central Europe und Eastern Europe)
- Manager Professional Services (Central Europe und Eastern Europe)

12/2005

freiberuflich Alber-Services (www.alber-services.de)

03/2002 – 11/2005

TIBCO GmbH

- Senior Director Professional Services für EMEA und Lateinamerika
- bis 12/2003 Director Professional Services für EMEA und Lateinamerika
- bis 12/2002 Director Professional Services für EMEA

07/2000 – 12/2001

Aspect Communications GmbH in München

- Director Professional Services für EMEA

01/1988 - 06/2000

Candle GmbH, Niederlassung für Zentraleuropa in München

- Director Consulting und Services
- bis 02/1996 Abteilungsleiter Software
- bis 01/1991 Senior Berater

07/1979 - 12/1987

ALNO Möbelwerke in Pfullendorf

- Systemprogrammierer und Stellvertreter des Abteilungsleiters
- bis 06/1981 Organisationsprogrammierer

06/1977 - 06/1979

Gühring GmbH in Albstadt

- Anwendungsprogrammierer und Stellvertreter des Systemprogrammierers

Ausbildung

09/1974 – 06/1977

Gühring GmbH in Albstadt und blockweise Berufsfachschule für Informatik in Pforzheim

- Lehre zum IT Kaufmann
- Abschluss : IT Kaufmann bei der IHK Nordschwarzwald

1964 –1974

Grundschule und Realschule in Albstadt - Tailfingen

Abschluss: Mittlere Reife



Brocade Communications

seit 11/2006

- **Senior Manager Global Services, Premier Support Delivery**
- **Support Account Manager**
- **Regional Services / Support Manager (Central Europe und Eastern Europe)**
- **Services Development Manager (Central Europe und Eastern Europe)**
- **Manager Professional Services (Central Europe und Eastern Europe)**

Als Support Account Manager und als Senior Manager Global Services, Premier Support Delivery aktiv zuständig für folgende Aktivitäten :

- Erfolgreiche Projektplanung, -kommunikation und -steuerung aller rechnerbezogenen Brocade Services / Supportprojekte mit Brocade Account Team, Abteilungsmanagement und Kundenteams.
- Fortlaufende Überprüfung der Services / Support-Kundenzufriedenheit für alle Kunden und stetiges Suchen nach Verbesserungsmöglichkeiten
- Proaktive verantwortliche Kundenbetreuung
- Im Jahr 2012 und 2014 den Brocade Award bekommen, "Brocade Customer Advocate Excellence Award" für das erfolgreiche Managen von Kunden durch sehr kritische Geschäftssituationen!
- Unterstützung andere Abteilungen bei der aktiven Kundenpflege und beim Kundenausbau
- Aktive Beteiligung als "TSIA EMEA Facilitator" im Projekt zur Erreichung der TSIA-Zertifizierung für alle Mitarbeiter von Brocade Global Services
- Aktive Budgetplanung für meine Abteilung
- Reorganisation / Optimierung in Bezug auf die geschäftlichen und geografischen Bedürfnisse

Als Services Development Manager und als Manager Professional Services Unterstützung der Brocade in den letzten Schritten der Migration von McData auf die NEUE Brocade und die Entwicklung neuer und zusätzlicher Services

Aktives Führen der folgenden Aktionen:

- Aktive Mithilfe bei der Integration nach der Fusion von zwei gleichwertigen Unternehmen
- Unterstützung von Brocade bei der Entwicklung und dem Vertrieb neuer Service-Chancen (Professional Services und Support Services)
- Verantwortung und Verantwortlichkeit für folgende Bereiche übernehmen
 - Personenentwicklung (Karriereentwicklung, Stellenbeschreibungen, Qualifikationen, Ausbildung und Zertifizierung)
 - Projektlebenszyklus und Methodik / Verbesserung der internen Prozesse Management
 - Kommunikation, um sicherzustellen, dass die Moral ist und passt zu den neuen Brocade Unternehmensrichtlinien
 - Arbeiten über Regionen hinweg / P&L Analyse
 - Account Management / Kundenbeziehung und Kundenzufriedenheit

Alber-Services

seit 12/2005

Mittelgroßes Unternehmen für Klimatisierungs- und Restaurationsausrüstung Zeitrahen: Projekte über mehrere Monate

- Tätigkeit in der Position des "temporären" CIO
- Überprüfung und Anpassung der Businessprozesse
- Neugestaltung des Kundenauftritts im Bereich IT inklusive des Neugestaltung aller entsprechenden Dokumente
- Schulung von der aktuellen IT Infrastruktur



➤ Senior Director Professional Services fur EMEA

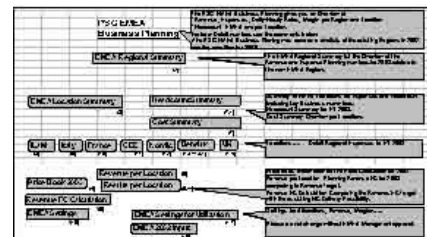
Aufbau und Neuausrichtung des Bereichs Professional Services als eigene Sparte in EMEA in unterschiedlichen Standorten.

EMEA → Deutschland, Österreich, Schweiz, Ost Europa, Italien, Frankreich, Spanien, Portugal, Benelux, UK, Skandinavien, MENA, South Afrika und ab 01/2003 auch Lateinamerika

- Komplette Gewinn und Verlust Verantwortung verbunden mit der Budget Planung für den kompletten Services Bereich in meiner Region. (2004 → 25 Millionen €)
- Erfolgreich mit der „neuen Professional Services Region“
- Als Senior Direktor aktives Mitglied des EMEA und weltweiten Management Teams für das Festlegen der Firmen Strategien
- Analysieren und/oder das Entwickeln eines neuen Service-Geschäfts Modells durch verschiedene Lösungen und angepasst an die unterschiedlichen geografischen Bereiche

Dieses Modell gibt einen Überblick und Informationen zu

- Aktuellem Umsatz und Umsatzplanung
- Direkt und Partner Umsatz
- Aktuellen Kosten und Kostenplanung
- Mitarbeiter Kosten / Investitionen
- Indirekte Kosten / Sonstige Kosten
- Auslastung / Stunden und Tagessätze / Profit
- Aktuellem Mitarbeiterüberblick und Daten zur Mitarbeiterplanung



Das Model war die Grundlage meiner Management - Aktivitäten zusammen mit meinen leitenden Mitarbeitern. Als Ergebnis haben wir es geschafft das Geschäftsfeld im Jahr 2002 aus den roten Zahlen zu führen und dies in den Jahren 2003 und 2004 weiter auszubauen. (→ 10%)

- Reorganisierung/Optimierung bezogen auf das Geschäftsumfeld und die geografischen Notwendigkeiten
- Aktive Zusammenarbeit mit dem Verkauf um unser ‘Customer Engagement Model’ weiter zu verbessern und auszubauen in den Bereichen
 - Kundennutzen
 - Ausrichtung unserer Betriebsmittel anhand der Industrie und den speziellen Kundenzielen
 - Erstellung von neuen Services Angeboten abgestimmt auf die Kundenanforderungen
 - Lösungsverkauf durch Einbeziehung des Offshore Angebots von TIBCO Indien und durch TIBCO Partner
- Aufbau, Entwicklung und Redaktion einer Service Zeitung in englischer Sprache für den internen und externen Bedarf
- Direkte Kundenbeziehung mit wichtigen Kunden in Koordination mit dem Vertrieb und/oder Übernahme von stark kritischen Projekten und deren Führung von Beginn bis zum erfolgreichen Abschluss
- Strategische Zusammenarbeit mit dem Bereich „Kunden Support Center“. Verantwortlich für die Organisation und Durchführung aller Kunden Supporteinsätze beim Kunden sowie der weltweiten Abstimmung mit internem Support bzw. Produktentwicklung.
- Erfolgreiche Umsetzung von Kundenprojekten
 - Lufthansa, Eurotel, T-Online, H3G, SAS; O2, Sabre, AVIO; Telecom Italia, Swisscom, Alstom, Virgin Mobile, BP, SAS, Phillips (EAI Infrastrukturprojekt, incl. BPM)
 - Swisscom („Add On“ Dienste für dem Mobilbereich „Closed User-Group“)
 - T-Mobile („Add-On“ Dienste)
 - Norvatis (Analyse und Strategie Workshop)
 - Vodafone (Optimierung Call Center Agenten)



- Virgin Mobile (neue EAI Struktur und Call Center Strategie)
- Vodafone Spain („Yellow Pages Online“)
- Der Erfolg des “TIBCO Professional Services Department!” war der Schlüssel für den Abschluss einiger größeren Verträge (→ xx Millionen €)
- Verbesserungen in den folgenden Bereichen
 - Personalentwicklung (Kariere Planung, Stellenbeschreibungen, Training, Vergütung)
 - Projektorganisation, Umfang und Methodologie
 - Kommunikation

Aspect Communications

07/2000 – 12/2001

➤ Director Professional Services für EMEA

Aufbau und Führung des Bereiches Professional Services in EMEA (Deutschland, Österreich, Schweiz, Osteuropa, Italien, Frankreich, Belgien, Holland, England, Irland, Skandinavien, Israel und Südafrika) mit 7 Abteilungen in den unterschiedlichen geographischen Regionen

- Verantwortlich für alle Service und Schulungsleistungen vom Projektstart bis zur Umsetzung
- Direkte Umsatzverantwortung in 2000 von 23 Millionen €, welche zu 93 % erreicht wurde
- Komplette Budgetverantwortung für den Bereich Professional Services
- Entwicklung einer Reportingstruktur für den Bereich, durch Kostenanalysen und Wirtschaftlichkeits-Berechnungen mit Steigerung der Produktivität um mehr als 40 %
- Übernahme von strategische wichtigen bzw. stark kritischen Projekten und deren Führung bis zum erfolgreichen Abschluss
- Erfolgreiche Umsetzung von Kundenprojekten
 - Lufthansa, HVB, HVB Info, Bertelsmann, Opel, BP, Swisscom, H3G, Deutsche Telekom (Call Center Optimierung)
 - H3G (Hutchison) (Umsetzung neue Call Center Strategie)
 - Bertelsmann (Call Center Strategie)
 - HVB Info (Aktive neue Ausrichtung des Call Centers)
- Erfolgreiche Definition und Umsetzung von Verkaufsstrategien für Dienstleistungen und damit verbunden zahlreiche neue Abschlüsse
- Führender aktiver Manager im EMEA Management Team
- Aktives Mitglied des Teams für weltweite Strategieplanung

Candle GmbH

➤ Director Professional Services

03/1996 - 06/2000

Führung und Ausbau des Bereiches mit bis zu 81 Mitarbeitern in 6 Abteilungen an sieben Standorten in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Osteuropa.

- Aufbau des erfolgreichsten Bereiches „Professional Services“ innerhalb unseres weltweiten Konzerns mit Überbietung des geplanten Umsatzes von 200 %, 134 %, 120 % und 122 %
- Entwicklung, Einführung einer lösungsorientierten Beratungsstrategie für Serviceleistungen, welche weltweit übernommen wurde
- Auszeichnung in 1999 zum
„Worldwide Consulting & Services Manager of the Year“
- Ernennung zum Prokuristen im Sommer 1999
- Auszeichnung in 1998 zum



„Europe Consulting & Services Manager of the Year“

- Direkte Umsatzverantwortung in 1999 von 13 Millionen €
- Erfolgreiche Umsetzung von Kundenprojekten
 - IT-Austria, Commerzbank, Deutsche Telekom (T-COM, T-Mobile, T-Online), Lufthansa, Credit Suisse, DVG Hannover, Techniker Krankenkasse (Performance Management)
 - Deutsche Telekom (Performance Analyse, Performance Management und Automation der Prozesse, Remote Überwachung und Steuerung)

➤ **Abteilungsleiter Software**

02/1991 – 02/1996

Verantwortlich für die Abteilung Software in Deutschland, Österreich und der Schweiz mit 38 Mitarbeitern. Aufbau der Zusammenarbeit zwischen dem Vertrieb, der technischen Beratung und dem Kundendienst.

- Verbesserung der Kundenzufriedenheit von 81 auf 87 % innerhalb von 15 Monaten durch Einführung von ‚Service Levels‘ mit Hilfe von mehreren neuen IT unterstützten Anwendungen
- Führen von Verkaufsgesprächen auf Managementebene
- Aufbau und Integration von 3 zusätzlichen Standorten mit zusammen 14 Mitarbeitern
- Eigenverantwortlich für Planung und Organisation von Fachmessen (SYSTEMS, CMG, GUIDE)

➤ **Senior Berater**

01/1988 – 01/1991

Einführungsunterstützung, Beratung und Training in Deutschland, Österreich und der Schweiz

- Besuch der Kunden, Demonstration der Produkte vor Ort und Einweisung in die für den Benutzer optimale Verwendung
- Planung, Beratung und Durchführung von Projekten inklusive interner und externer Präsentationen
- Aktive Auswahl und Betreuung von Referenzkunden