

Executive Summary Andreas Lober

Interim Manager für Optimierung und Skalierung von administrativen Bereichen

15+ Mandate seit 2016 · 12 Branchen · FTE-Verantwortung bis 100.

Ich unterstütze Unternehmen in Phasen hoher Veränderungsdynamik – Neue Markteintritte, Wachstum, Post-Merger. Mit klarer Analyse, strukturierter Priorisierung und hands-on Umsetzung übernehme ich Verantwortung und erreiche schnelle, messbare Resultate: bessere Kundenzufriedenheit, höheres Auftragsvolumen, stabile Prozesse, nachhaltige Performanceverbesserung.

Mein Ansatz: **gut zuhören – genau hinsehen – beherzt umsetzen.**

Top-Resultate, u.a.:

NPS +25% | Backlog -55% | Response Time -45% | Storno-Quote -15% | Auftragsvolumen +30% | Repair-Durchlaufzeiten -30%



Fachliche Schwerpunkte

- **Neuaufbau von Service-Organisationen und Organisationstransformation** bei schnell wachsenden Strukturen oder neuen Marktanforderungen
 - **Prozessoptimierung, auch mit Hilfe von KI-Integration**, mit Fokus auf höhere Kundenzufriedenheit, Kostensenkung und Maximierung von wertschöpfenden, nachhaltigen Abläufen sowie **länderübergreifender Skalierung von Best Practices**
 - **Führen und Skalieren von internen und externen Abteilungen und Teams** (u.a. Auftragsmanagement, Call Center, Shared Service Center, Repair-Standorte)
-

Branchenkompetenz

Medizintechnik	Elektromobilität	E-Commerce/FMCG	Transport/Logistik
Energie / Stadtwerke	Solartechnik	Automotive	Elektrotechnik
Maschinenbau	Facility Management	Circular Economy	
Labordiagnostik	Telekom		

Führungsprinzipien

Führung, Weiterentwicklung und Motivation von Teams mit bis zu 100 Mitarbeitenden, Change Enabler und empathischer Leader. Meine Führungsprinzipien:

- **„Beidhändiges Führen“: Effizienz und Stabilität verbessern und gleichzeitig Erneuerung gestalten**
 - **Teams auf Basis eines vertrauensvollen Dialogs performanter machen** und damit ein Win-Win für Belegschaft und Management zu erzielen
-

Skills und Methoden

KI-Implementierung	KVP/Kaizen	Agiles Projektmanagement
Sales/Service-Synergien	Kanban	SaaS
CRM-Optimierungen	Celonis Process Mining	Value Proposition
Lean Management	Multimomentaufnahmen	5S

Lebenslauf und Referenzprojekte

2016 – heute

Selbstständig als Interim Manager, Consultant und Projektleiter, dabei u.a. mit diesen Mandaten und Projektergebnissen (Auszug aus insgesamt 15 Mandaten)

2025:

Lead Consultant bei einem Marktführer im Bereich Labordiagnostik, deutschlandweit, Unternehmensumsatz: 2,6 Mrd EUR – Mitarbeiter 27.000 – Dauer: 9 Monate

Ausgangslage: 25 Service-Standorte mit heterogenen Prozessen, Systemen und Zielen; schlechte oder unbekannte Kundenwahrnehmung; mangelnde Transparenz über Kunden-Kontaktgründe; Service als bedeutender Wettbewerbsfaktor in der preislich reglementierten Branche.

Aufgaben:

- Wettbewerbsanalyse und Ist-Aufnahme sämtlicher Customer Touchpoints und zugehöriger Strukturen
- Gap-Analyse zu Service-Exzellenz und Ableitung von Schwerpunkt-Themen und Maßnahmen
- Auswahl eines KI-Implementierungspartners, Definition von KI-Use-Cases, Umsetzungssteuerung

Ergebnisse:

- Transformation der Vertriebs-/Service-Organisation von einzelnen Silos in eine **zentrale Service-Governance** mit einheitlichen Prozessen, Rollen und gemeinsamer Umsetzung von Best Practices
 - Erweiterung der **Service-KPIs** und Etablierung von standortübergreifenden Zielen auf Basis von nun transparenten Kunden-Erwartungen
 - Integration von verschiedenen **KI-Use Cases** in die Vertriebs- und Service-Abläufe
 - Reduktion des Anrufvolumens um 20% durch KI u.a. prozessuale Maßnahmen
-

2024:

Lead Consultant bei einem Marktführer im Bereich Facility Management, verschiedene Standorte in Süddeutschland, Unternehmensumsatz: 2 Mrd EUR – Mitarbeiter 20.000 – Dauer: 12 Monate

Ausgangslage: Performance-Probleme mit hohem Beschwerdeaufkommen und massivem Auftragsrückständen bei einem Key Account an fünf Standorten im Facility Management (Gewerke u.a.: Heizung, Lüftungstechnik, Kältetechnik, Elektro, Sanitär, Bauprojekte)

Aufgabe und Herangehensweise:

- Beratender Sparringspartner für Objekt- und Clusterleiter zu Team-Koordination, Auftragspriorisierung, Dienstleistersteuerung und Kundenkommunikation
- Weiterentwickeln der Kennzahlen und Ableiten von Maßnahmen
- Vergleich der Standorte und Übertragen von Best-Practice-Prozessen
- Koordination eines standortübergreifenden Energy Performance Managements mit dem Ziel von nachhaltigen Einsparungen bei Strom-, Wasser- und Heizenergie-Verbräuchen

Ergebnisse:

- Nachhaltig stabilisierte operative Team-Performance und erhöhte Kundenzufriedenheit, gemessen am Rückgang von Störmeldungen und Eskalationsthemen
 - Fokussiertere Steuerung von Lieferanten und Nachunternehmern mit hoher Transparenz bei Terminierung und Liefererfüllung
 - Ermittlung der Gebäude mit den höchsten Energieverbräuchen pro Nettogrundfläche und Ableitung von standortübergreifenden Maßnahmen
-

2023:

**Lead Project Manager bei einem Hersteller für technische Konsumgüter B2B / B2C
Unternehmensumsatz: 200 Mio. EUR – Mitarbeiter 500 Dauer: 6 Monate**

Aufgabe: Deep-Dive-Analyse von Serviceorganisation und -prozessen des Unternehmens mit dem Ergebnis einer Ermittlung des Servicereifegrads in den Bereichen:

Prozesse und KPIs, Dienstleistungspartner, Innovation/Digitalisierung, Mitarbeitende/Führung, Wissensmanagement/Lernen, Service-Wahrnehmung

Ergebnisse:

- Definierte Verbesserungsmaßnahmen für jeden Bereich mit einem Plan zur Umsetzung
 - Empfehlung für europaweite kurz- und mittelfristige organisatorische Umgestaltungen parallel zur neuen Servicestrategie
-

2022:

Interim-Leiter Operations in einem Post-Merger-Umfeld bei LichtBlick / Eneco E-Mobility, Kitzingen/Hamburg/Rotterdam Unternehmensumsatz: 180 Mio. EUR – Mitarbeiter 150 – Personalverantwortung: 25, Dauer: 11 Monate

Ausgangslage: Transformation von einem Start-Up und Pionier der Branche zum Teil eines internationalen Energiekonzerns; Barrieren in der Unternehmenskultur zwischen niederländischer und fränkischer Belegschaft und zahlreiche Kündigungen auf deutscher Seite; Einführung neuer Kundenzielgruppen und eines neuen CRM-Systems

Aufgabe und Herangehensweise:

- Direkte Übernahme der Bereichsverantwortung als Nachfolger eines der Geschäftsführer und Steuerung des operativen Tagesgeschäfts
- Anpassen der Organisationsstruktur auf neue Markt- und Aufgabenanforderung incl. Bewertung von Mitarbeiterpotentialen und besetzen von neuen Führungsrollen mit internem Personal
- Abteilungsübergreifende Prozesstransformation hinsichtlich der neuen Kundensegmente (von Utilities zu B2B/B2C) und des neuen CRMs

Ergebnis:

- Stabilisierte und optimierte Prozesse in einer neu etablierten Organisation auf Basis klar definierter Verantwortlichkeiten und KPIs
 - Integration des Teams aus Hamburg (LichtBlick) in die operative Einheit
 - Deutliche Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit (eNPS +30%) und Kundenzufriedenheit (NPS + 25%)
 - Neue Installationspartner eingephasst und stabile Partnerschaften etabliert
-

2021:

Interim-Leiter Service & Operations bei Envision Digital in München, einem rasch wachsenden Player im Bereich E-Mobilität, Unternehmensumsatz: 30 Mio. EUR – Mitarbeiter 40 – Personalverantwortung: 7, Dauer: 7 Monate

Ausgangslage: Übernahme der Position im Rahmen der Start-Up/ Scale Up-Phase mit nur teilweise vorhandenen Service-Strukturen bei gleichzeitig rascher Zunahme von Leads und Aufträgen im B2C- und B2B-Bereich

Aufgabe und Herangehensweise:

- Bestandsaufnahme der Abläufe und Schnittstellen mit Kunden und Dienstleistern
- Schrittweiser Aufbau des Teams
- Steuerung des Tagesgeschäfts (Kundenprozess von Anfrage-Angebot-Installation der E-Ladeinfrastruktur bis zum Aftersales-Service)
- Gleichzeitige Optimierung der Abläufe intern sowie mit Kunden, Elektrikern, Call-Center, Stromnetz- und Meßstellenbetreibern, inkl. Evaluierung und teilweise Austausch der Partner
- Sicherstellung einer reibungslosen Beschaffungs- und Lieferkette für sämtliches Installationsmaterial

Ergebnis: Steigerung des Auftragsvolumens um 30%; Übergabe des Bereichs an den Nachfolger aus dem „Firefighting Modus“ in eine Struktur mit leistungsfähigen Service-Partnern sowie klaren Prozessen und Verantwortlichkeiten

2021:

Interim Director Operations & Customer Service Medizintechnik, GN Hearing A/S Münster, Unternehmensumsatz: 2 Mrd. EUR – Mitarbeiter 5000 – Personalverantwortung: 30, 8 Monate

Ausgangslage: Führungslücke im Customer Service-Bereich inmitten einer Transformationsphase (Outsourcing-Aktivitäten, Knowhow-Abfluss durch ausscheidende Mitarbeiter), zusätzliche Komplikation durch das zentrale Service-Center in UK (Brexit-Beginn) und neue Logistik-Herausforderungen

Aufgabe und Herangehensweise:

- Rasche Übernahme der Abteilungsverantwortung und Steuerung des operativen Tagesgeschäfts mit Kunden und Dienstleistern
- Lösen von aktuellen operativen Problemen (Zoll, Brexit), Priorisierung und Umverteilung von Aufgaben im Daily Business (bisherige Aufgaben werden verlagert, während neue hinzukommen)
- Umsetzen der Transformationsaktivitäten von lokalen Teams an das Shared Service Center in Ungarn als Change Manager unter Sicherstellung hoher Qualität

Ergebnis: Skaliertes und stabil operierendes Shared Service Center in Ungarn (dortiges Auftragsbearbeitungsvolumen um 70% gesteigert); Übergabe der Abteilung an die Nachfolgerin mit klar definierten Rollenprofilen; deutliche Verbesserung bei Repair-Durchlaufzeiten (-30%), Service-KPI Dashboard als Steuerungsinstrument etabliert.

2020/21:

Interim Director Customer Service Europe bei [InternetStores GmbH in Stuttgart \(E-Commerce-Versand für Bike&Outdoor\)](#), Unternehmensumsatz: 500 Mio.. EUR – Mitarbeiter 900 – Personalverantwortung: 90 (Projekt zu 95% remote gesteuert), 6 Monate

Ausgangslage: Vakanz in der Verantwortung für den Kundenservice an drei Standorten (Stuttgart, Berlin, Stockholm); Unternehmensgruppe mit mehreren europaweiten Online-Shops (u.a. fahrrad.de, addnature.com) ist stark gewachsen mit entsprechenden Inkonsistenzen bei der Organisation sowie suboptimalen Prozessen und massiven Kundenbeschwerden und Bearbeitungsrückständen während des Corona-Sommers

Aufgabe und Herangehensweise:

- Direkte Übernahme aller drei Teams und Steuerung des operativen Tagesgeschäfts mit Dienstleistern und Kunden aus 14 Ländern
- Erarbeiten einer neuen Organisationsstruktur (Erstellung konsistenter Rollenprofile, Schaffung von zusätzlichen Entwicklungsmöglichkeiten im Team, Anpassung der Führungsebenen auf die gewachsene Abteilungsgröße)
- Customer Journey Mapping, Optimierung von Effizienz und Datentransparenz
- Einführung von neuen Service Features (u.a. Experten-Beratungen, Chatbot, Social Media-Integration)

Ergebnis: Übergabe der neu transformierten Abteilung nach 5 Monaten an den Nachfolger; deutliche Verbesserung bei NPS (+20%), Rückstandsbearbeitung (-55%) und Response Time (-45%); Service-KPI Dashboard etabliert.

2019/20:

Transformation Manager und Prozessoptimierer beim Energieversorger [SWM Stadtwerke München](#), Unternehmensumsatz: 8,3 Mrd. EUR – Mitarbeiter: 9.000, 8 Monate

Ausgangslage: Neu geschaffene Abteilung (interner Serviceleister, 30 MA) aus zwei kulturell unterschiedlichen Bereichen; Mitnahme von vererbten Aufgaben; redundante und parallele Aufgabenbearbeitung ohne klare Abgrenzung der Verantwortungen; fehlende Transparenz über Projektstati

Aufgabe und Herangehensweise: Analyse der Arbeitsabläufe; gemeinsames Mapping von Verantwortlichkeiten im Prozess in von mir geleiteten Change-Workshops; Herausarbeiten von Synergiepotentialen durch Neustrukturierung der Teams

Ergebnis: Neue Organisationsstruktur mit klaren Funktionen umgesetzt; Entlastung der Abteilung durch digitale Self-Service-Lösungen für die internen Kunden erreicht; gezielte Steuerung des Tagesgeschäfts über Kennzahlen ermöglicht; Transparenz in der Projektarbeit über neue Projektrollen und -strukturen erarbeitet.

2018:

**Interim Manager bei Railpool GmbH, München (Grown Start-Up im Bereich Transport Leasing),
Unternehmensumsatz: 115 Mio.. EUR – Mitarbeiter: 65 – Personalverantwortung: 22, 9 Monate**

Ausgangslage: Unternehmen ist schnell gewachsen, ohne die Prozesse anzupassen; zentrale Abteilung Service Management nach kurzfristigem Weggang der neuen Leitung in der Probezeit führungslos

Aufgabe und Herangehensweise:

- Rasche Übernahme der Abteilungsverantwortung und Steuerung des operativen Tagesgeschäfts mit Kunden und Werkstattpartnern
- Auflösen von Unklarheiten und Reibungspunkten innerhalb des Teams, sowie mit Werkstätten, Kunden und anderen Abteilungen
- Erarbeiten einer neuen Organisationsstruktur (doppelte Abteilungsgröße und zusätzliche Hierarchieebene) mit Steuern der Umsetzung als Führungskraft und Change Manager (u.a. Bewertung von verschiedenen Szenarien, Teamleiterauswahl, Rollendefinition, Change-Kommunikation)

Ergebnis: Übergabe der erweiterten Abteilung mit klaren Strukturen an den Nachfolger; verbesserte Kundenzufriedenheit; Rückgang von Krankenstand und Fluktuation in der Abteilung.

2017:

**Multi-Projektmanager bei der SMA AG in Kassel, einem Marktführer der Solarindustrie (Wechselrichter),
Unternehmensumsatz: 900 Mio.. EUR – Mitarbeiter: 3.200, 7 Monate**

Ausgangslage: Umsetzungstau von wichtigen Projekten im Bereich Service Operations Development, die ich dann in leitender Funktion übernommen habe, u.a.:

Go-To-Market-Strategie für neue Service Offerings: Im Bereich Nachgarantie bislang kein direkter Vertriebskanal für SMA und somit keine Umsätze.

Aufgabe und Herangehensweise:

Schaffung eines Agilen Projektteams „Go-To-Market New Service Offerings“:

- Ermittlung der Kundenbedürfnisse (Value Proposition) im Nachgarantiemarkt
- Analyse der Installed Base der Kunden nach zusätzlichem Service-Umsatzpotential anhand des Garantie-Status der Anlagen
- Ausarbeiten von neuen Service Offerings und **Einführung eines Kreislaufprozesses für Wechselrichter** (u.a. Komponententausch, Refurbishment, Garantieverlängerung, Anlagencheck)
- Adaption der Sales&Operations-Prozesse zu den neuen Offerings mit den operativ beteiligten Abteilungen und Partnern
- Go-To-Market-Vorbereitung und Launch in ausgewählten Pilotregionen

Ergebnis: Launch dieser neuen Vertriebsmodelle in Pilotregionen; Einführung einer App, mit der Kunden diese Services digital bestellen können; danach erfolgreiches deutschlandweites Angebot der pilotierten Offerings mit Umsätzen im sechsstelligen Bereich

2016/17:

**Prozessoptimierer Auftragsabwicklung bei UnityMedia Heidelberg/Köln (Kabelnetz-/ Internet-Provider),
Unternehmensumsatz: 2,1 Mrd. EUR – Mitarbeiter: 2.600, 7 Monate**

Ausgangslage: Hohe Wachstumsziele in einem neuen Geschäftsfeld und Ergebnisse unter Plan; wenig Transparenz der Konzernzentrale (Köln) über Abläufe in der Auftragsabwicklung (Heidelberg)

Aufgabe und Herangehensweise:

- Detaillierte Prozessanalyse im Kundencenter (Auftragsabwicklung) auf Basis von Interviews, Prozessbegleitungen und Multimomentaufnahmen, dabei Identifikation von nicht-wertschöpfenden Arbeitsschritten, Systembrüchen und Ableitung von Handlungsfeldern
- Einführung von Continuous Improvement (CIP), um Mitarbeiter aktiv am operativen Verbesserungsprozess zu beteiligen
- Entwicklung von KPIs zur zielgerichteten Steuerung der gesamten Prozesskette
- Schrittweise Umsetzung von Maßnahmen mit allen Stakeholdern

Ergebnis: Reduktion der Stornoquote im Angebotsprozess um 15%; Beschleunigung der Auftragsbearbeitungszeit um 20%; Steigerung der Neuanschluss-Aufträge um 25%

2016:

**Project Manager Reverse Processes bei Amazon EU,
Unternehmensumsatz: 136 Mrd EUR – Mitarbeiter: 341.000, Einsatzdauer 6 Monate**

Ausgangslage: Optimierungsbedarf im Bereich Warehouse Deals (Refurbishment und Wiederverkauf von Kundenrücksendungen)

Aufgabe und Herangehensweise:

- Analyse und **Optimierung der Circular Economy-Prozesse** in den Return Centern mit Fokus auf hohem Wiederkaufswert (Grading-Quote) und **Vermeidung von Verschrottungen**
- Nach Pilotierung von Maßnahmen in DE (Standort Prag) anschließend auch Best Practice Sharing über weitere Standorte in Europa

Ergebnis:

- Deutliche Verbesserung der Grading-Quote und **Verringerung der Verschrottungsquote** in den verschiedenen EU-Return Centern
 - **Erweiterung des Produktspektrums an wiederverkäuflichen Waren**
-

Karriere vor der Selbständigkeit

2008 – 2016 Robert Bosch GmbH Building Technologies, Straubing/München, Unternehmensumsatz: 1,7 Mrd. EUR – Mitarbeiter: 13.000 (jeweils Geschäftsbereich) – eigene Personal- und Budgetverantwortung: 23 MA / 15 mEUR

2010 – 2016 Service Operations Manager Region EMEA, ab 2012 mit zusätzlicher globaler Verantwortung

Ausgangslage: Keine eigene Service-Einheit in diesem Bosch-Geschäftsbereich bis 2010; als Teil des neu etablierten Management-Teams habe ich diese Service-Organisation am neuen Standort mit aufgebaut

Aufgaben und Herangehensweise:

- Rasche Übernahme des Tagesgeschäfts als Leiter von drei operativen Service-Abteilungen
- Optimierung der Prozesse und Schnittstellen zwischen RMA-Desk, Reparatur-Technikern, Service-Operations, Dienstleistern und Kunden auf Basis CIP
- **Etablierung von eigenen lokalen Service Centern mit externen Partnern** in Wachstumsmärkten (**Russland, Türkei, Südafrika**): Identifizierung der Partner, Vertragsabschluss, Aufbau von KPIs und Prozessen, Koordination von Trainings
- In- und Outsourcing von Reparaturleistungen mit Service-Partnern
- Einführung eines neuen Verpackungskonzepts für Ersatzteile und Austauschgeräte
- Layout des Return Center-Warehouse-Bereichs nach Lean Management-Prinzipien (5S, Kanban)
- **Launch eines Online-Shops zum Verkauf von Altbeständen** inklusive Preiskalkulation und operativer Steuerung mit dem Dienstleister
- Umsetzung eines Claimprozesses bei Lieferanten für defekte Komponenten in der Garantiezeit
- **Transfer des First Level-Tech Support von den Business Units zu einem Dienstleister in Rumänien**
- Schrittweise Umsetzung von Best Practices aus EMEA auch in andere Regionen (Americas, APAC)

Ergebnis:

- Reduktion der Service-Durchlaufzeiten (Bearbeitungszeiten von Auftragsannahme über Reparatur bis Rücksendung) um 40%
- Steigerung des Service-EBIT um jährlich 8% durchschnittlich

- Nachhaltige Reduzierung von Fehlern und Schäden
- Frachtkostenreduktion um 15% (Volumen-Bündelung, Contract-Optimierung)
- Steigerung des Service-Umsatzes in den Regionen mit neu aufgebauten lokalen Service-Centern um durchschnittlich 20%
- Erzielter jährlicher Umsatz von 200.000 EUR über den neuen Online-Shop

2008 – 2010 **Bosch Inhouse Consultant Supply Chain Management**

- Taskforce Lead bei globalen Optimierungsprojekten (u.a. Bündelung von Seefrachtvolumen mit chinesischen Lieferanten; Optimierung der Supply Chain vom Distribution Center nach Russland; Einführung einer Software zum Transportkosten-Tracking und zur automatisierten Rechnungsprüfung)
 - Leitung von Trainings weltweit zu Bosch-Prozessstandards
-

2006 – 2008 **Accenture Management Consulting, europaweit, Unternehmensumsatz: 35 Mrd. USD – Mitarbeiter: 440.000** **Senior Consultant bei Service- und Logistik-Projekten, u.a.:**

- **Konzern Mobilfunk-Infrastruktur:** Country Project Manager im Post-Merger-Umfeld; Implementierung des neuen Business Models in den Ländern Portugal und Schweiz
 - **Mittelständler Spezialchemie:** Umsetzung von Service Level Agreements im Rahmen eines Change-Programms zur besseren Leistungstransparenz und Wettbewerbsfähigkeit
 - **Hersteller High-Tech (PCs):** Optimierung der Repair/Return-Prozesse, u.a. durch Einführung eines Incentive-Systems für Distributoren, um die No-Fault-Found-Rate zu reduzieren
 - **Konzern Stahlproduktion / Automotive OEM-Zulieferer:** Identifikation von Saving Potentials der Cross-European Supply Chain inkl. Maßnahmenumsetzung
-

2004 – 2005 **Postgraduate-Studium zum Master of Business and Administration (MBA) an der Nimbis-Bradford Graduate School of Management in Utrecht / Niederlande**

– Abschluss: MBA “with Merit”.

MBA Management Project (Abschlussarbeit) zum Thema „Development of a strategy for the entry of a medium-sized enterprise into the Brazilian market“

2002 – 2004 **Robert Bosch GmbH, Automotive Aftermarket, Karlsruhe, Project Manager** **Unternehmensumsatz: 6 Mrd. EUR – Mitarbeiter: 18.000 (jeweils Geschäftsbereich)**

Abteilungsübergreifende Projektsteuerung zur Ersatzteilversorgung aus Bosch-Werken für die globalen Independent Aftermarket-Werkstätten, OEMs und Teilehändler

1996 – 2002 **Schenker AG, Porto/Portugal, Stuttgart, Friedrichshafen** **Unternehmensumsatz: 15 Mrd. EUR – Mitarbeiter: 66.000**

- Projektleitung Werkslogistik bei einem Kunden in Portugal (Halbleiterindustrie) im Rahmen der Fabrikerweiterung
- Projektmanagement bei verschiedenen Kunden in den Branchen Automotive, Hightech, Halbleiter, Maschinenbau

Weitere Informationen

Studium, Schule und Zivildienst

- 1996 – 1999 Betriebswirtschaftslehre an der [Dualen Hochschule Baden-Württemberg in Mannheim](#), Abschluss: Diplom-Betriebswirt
- 1995 – 1996 Zivildienst im Universitätsklinikum Erlangen
- 1986 – 1995 Gymnasium in Dinkelsbühl (Bayern); Abschluss: Abitur
-

Berufliche Weiterbildung

- Zertifikat **KI-Kompetenz gemäß EU-KI-VO und AI Act**
 - **Concepts of AI and Deep Learning** by Andrew Ng (Coursera)
 - **Team Kanban Practitioner** (Kanban University)
 - **CSR Sustainability Management in der Praxis** (Verso Academy)
 - **Agiles Management** (Iiversity / Comcave College)
 - **Projektmanagement** (u.a. PRINCE2 Foundation and Practitioner-Zertifizierung)
 - **Best Practice Interim Management** (Regelmäßige Teilnahme an Fachtagungen, Verbands- und Netzwerk-Veranstaltungen)
 - **Leadership** (u.a. Robert Bosch Kolleg LEAD Program)
 - **Service Management** (u.a. Robert Bosch Kolleg Professional Service Manager)
 - **Lean Management / Supply Chain Management** (u.a. Accenture Supply Chain Excellence Seminare; Bosch Production System/Lean Management Seminare)
 - **Six Sigma Yellow Belt**
-

Sprachen

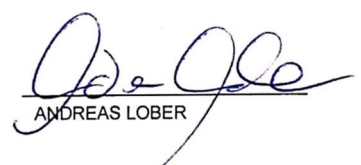
- **Deutsch:** Muttersprache
 - **Englisch:** fließend (MBA-Studium auf Englisch, regelmäßige Anwendung im Beruf)
 - **Portugiesisch:** gut (zwei Projekte incl. Sprachkurs in Portugal, ehrenamtliche Tätigkeit in Brasilien)
-

IT-Kenntnisse

- Erfahrung in Auswahl, Use-Case-Entwicklung, Einführung und Anwendung von **KI-Tools**
 - Expertenwissen in **Business Process Management Tools** (Miro, Nintex, Visio, Signavio, BPMN 2.0)
 - Expertenwissen in **virtuellen Kollaborations-Tools** (Teams, Sharepoint, Confluence, Jira, Slack)
 - Gute Kenntnisse mit verschiedenen **Reporting-Tools**, u.a. **Power BI**
 - Gute Kenntnisse in verschiedenen **CRM-** und Service Management-Systemen (Salesforce Service Cloud, Hubspot, Jira, SAP SD, MS Dynamics/Navision, Samdock, ServiceNow)
 - Expertenwissen in MS Office (Excel, Powerpoint, Project, Access, Word)
-

Interessen Familie (2 Kinder mit 13 und 16), Sport (Gravelbike, Skitouren), Ehrenamt, Nachhaltigkeit

München, 5. Januar 2026


ANDREAS LOBER