

Lebenslauf

► Profil

Strategischer Technical Support Leader mit über 20 Jahren Erfahrung in der Führung internationaler Teams, Skalierung von Supportstrukturen und Umsetzung globaler Initiativen. Spezialisiert auf die Entwicklung leistungsstarker Supportorganisationen, die Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg messbar steigern. Leidenschaftlich in der Förderung von Talenten und der Umsetzung strategischer Unternehmensziele durch technische Exzellenz und operative Effizienz.

► Berufserfahrung

Senior Manager Technical Support

Cognex Germany Inc., 2016 – heute

- Führung eines internationalen Teams mit **14 Ingenieuren an 6 Standorten**, 7 Sprachen
- Aufbau von **Technical Domain Experts** zur Skalierung von Know-how und Eskalationsmanagement
- Steigerung der **Kundenzufriedenheit auf Best-in-Class Level** in der Automatisierungstechnik
- Umsetzung strategischer Initiativen wie **Voice of Customer** und **Break the Silos** zur Verbesserung der internen Vernetzung

Manager Technical Support

Cognex Germany Inc., 2008-2016

- Aufbau und Leitung des europäischen Supportteams (von 3 auf 8 Mitarbeiter)
- Einführung von **KPIs** zur Messung von Supportqualität und Produktivität, Optimierung der **Initial Response Time (IRT)**
- Rekrutierung technischer Talente mit Fokus auf langfristige Bindung und ausgeprägter Leistungsbereitschaft
- Einführung eines **24/7 Priority Supports** für Kunden wie Amazon, DHL, UPS mit garantierten SLA Reaktionszeiten

Support-Ingenieur

Cognex Germany Inc., 2002-2008

- Bearbeiten von technischen Supportanfragen via Telefon und Email aus Europe Central (First und Second Level)
- Eskalation zur Entwicklung
- Durchführen von Trainings

Software-Ingenieur

Cognex / Orto-Maquet / Pulsotronic-Merten, 1997-2002

- Entwicklung technischer Lösungen in Automatisierungstechnik und medizinischer Bildverarbeitung
- Anerkennung für analytische Stärke und Teamfähigkeit



► Erfolge und Kennzahlen

Bereich	Ergebnis/Maßnahme
Kundenzufriedenheit	98 % (Ziel: 96 %)
Net Promoter Score	76 – Spitzenwert in der Branche
Supportfälle pro Jahr	Ca. 20.000 – höchste Produktivität Cognex weltweit
Initial Response Time	Median stabil < 1 Tag
SLA-Reaktionszeit	< 15 Minuten bei Priority Support (L1)

► Fachliche Kompetenzen

- **Leadership & Strategy:** Teamaufbau, KPI-Management, Change Leadership
- **Customer Success:** SLA-Design, NPS-Steigerung, Self-Service-Strategien
- **Technologien:** C++, C#, .NET, SAP, MS Dynamics, Salesforce, ACD-Tools
- **Methoden:** Voice of Customer, Break the Silos, Follow-the-Sun Support
- **Sprachen:** Deutsch (Muttersprache), Englisch (verhandlungssicher), Französisch (Grundkenntnisse)

► Ausbildung

Dipl.-Ing. Elektrotechnik

RWTH Aachen, Diplom, 1991-1996

Universität Karlsruhe, Vordiplom, 1988-1991

► Referenzen & Zeugnisse

Zwischenzeugnis Cognex (2020)

Frank Weigel, Manager bei Cognex für 19 Jahre: frankweigelka@online.de

Ettlingen, 1. November 2025