Felix Zimmermann

Senior Technical Customer Success Manager

felix.zimmermann@email.de ◆ +49 152 39481027 ◆ München ◆ linkedin.com/in/felixzimmermann

Profil

Senior Technical Customer Success Manager mit 9 Jahren Erfahrung, davon gut 3 als Softwareentwickler und fast 6 im technischen Customer Success. Betreut Enterprise-Kunden einer Cloud-Plattform für Industrie-IoT bei Integrationen, APIs, SSO und Performance-Fragen. Verbindet Kundengespräche auf IT-Leitungsebene mit tiefem technischem Verständnis von AWS, Kubernetes und REST.

Berufserfahrung

Senior Technical Customer Success Manager

Bavaria IoT Platform GmbH — München — 03/2022 - heute

- Technische Betreuung von 18 Enterprise-Kunden mit **4,6 Mio. €** ARR, Renewal-Quote 2025 bei 100 %
- Technische Health Checks pro Quartal zu Architektur, API-Nutzung und Sicherheit mit konkreten Maßnahmenplänen
- Begleitung von Integrationen per REST-API und MQTT in ERP- und MES-Systeme der Kunden
- Leitung von 12 Eskalationen mit Engineering, mittlere Lösungszeit für P1-Fälle unter 8 Stunden

Technical Customer Success Manager

Nordlicht Cloud Services GmbH — Hamburg — 01/2021 - 02/2022

- Einrichtung von SSO über SAML und Azure AD für 30 Kunden, Supporttickets zum Login um 40 % gesenkt
- Workshops zu Monitoring und Kostenoptimierung auf AWS, Cloudkosten bei 6 Kunden um 15 % reduziert
- Technische Dokumentation und Best Practices im Kundenportal für Administratoren aufgebaut

Softwareentwickler

Elbhafen Software Engineering GmbH — Hamburg — 09/2017 - 12/2020

- Entwicklung von Backend-Services in Java und Python für Logistikkunden, Betrieb auf Kubernetes
- Umsetzung von REST-Schnittstellen zu 8 Partnersystemen inklusive Tests und Dokumentation
- Teilnahme an Rufbereitschaft und Analyse von Produktionsfehlern gemeinsam mit dem Support

Ausbildung

Master of Science

Technische Universität Hamburg
Informatik
Hamburg
10/2015 - 08/2017

Bachelor of Science

Universität zu Lübeck
Informatik
Lübeck
10/2012 - 09/2015

Kenntnisse

REST-API	—	SSO	—	SAML	—	AWS
Kubernetes	—	MQTT	—	Health Checks	—	Eskalationen
Integrationen	—	Python				

Sprachen

Deutsch — Muttersprache
Englisch — C1

Zertifikate

AWS Certified Solutions Architect – Associate

Amazon Web Services
05/2024

Certified Kubernetes Administrator (CKA)

The Linux Foundation
02/2023