



Kontakt

QualitiKs GmbH

Untere Zwingergasse 2
76275 Ettlingen

Tel.: 07243 / 350 81 54
Mobil: 0163 / 4885 485
Mail: leder@qualitiks.de

Jahrgang

1972

Branchenerfahrung

- Telekommunikation
- Energie
- Handel
- Airline
- Medien
- IT

Schwerpunkte

- Loyalty- / Kundenbindungsprogramme
- CRM
- Customer Service

Aufgaben

- Interim-Management
- Projektmanagement und -leitung
- Ausschreibungsmanagement
- Konzeption und Implementierung von IT-Anwendungssystemen
- Fachliche Steuerung und Weiterentwicklung von IT-Systemen
- Optimierung und Aufbau von Customer Service-Organisationen

Persönlichkeit

strukturiert | zielgerichtet | kommunikativ | teamfähig | analytisch | lösungsorientiert | führungs erfahren | durchsetzungsstark

Selbstverständnis

Kundenservice ist viel mehr, als nur Anfragen und Beschwerden abuarbeiten. Erst wenn alle beteiligten Bereiche gut aufeinander abgestimmt zusammenspielen, kann ein Unternehmen exzellenten Service bieten. Dafür treten wir ein.

Aus diesem Grund verstehe ich mich stets auch als Dolmetscher in der Zusammenarbeit zwischen Fachbereich, IT und Call-/Service-Center.

Ausgewählte Referenzprojekte

- 03/20 – lfd. Prozess- und System-Relaunch bei der Abwicklung von Gewinnspielen, Medien**
- Anforderungsanalyse und Requirements Engineering
 - Entwicklung von User Stories und Architektur
 - Koordination der Implementierung, Testing und Abnahme
 - Implementierung eines BPO-Fulfillment-/Logistik-Partners
- 04/20 – 12/20 Implementierung eines Desktop Recording-Tools im Customer Service, Energie**
- Projektleitung und Business Analyse/Requirements Management
 - Ausschreibungserstellung und -durchführung
 - Begleitung der Implementierung
- 03/18 – 12/19 Business Analyse für diverse IT-Entwicklungen im Bereich digitaler Endkunden-Prozesse, Telekommunikation**
- Analyse zur Einführung eines zentralen Vertriebs-CRM-/MDM-Systems
 - Analyse und Anforderungserstellung für diverse API-Themen, insbesondere zwischen APP und Backend-Systemen
 - Ausschreibung und Implementierung eines Workforcemanagement-Tools für die Retail-Unit (300 Shops, 1.000 MA)
 - Ausschreibung eines Digital Asset Management-Systems
 - Ausschreibung eines Bewerbermanagement-Tools
 - Ausschreibung eines Bonitäts-Strategie-Systems
- 10/11– 06/18 Fachlich-technische Betreuung und Weiterentwicklung Customer Service-Systeme, Telekommunikation**
- Ausschreibung und Implementierung eines ERM-Systems mit anschließender fachlich-technischer Betriebsunterstützung und Weiterentwicklung
 - Ausschreibung und Implementierung eines Wissensmanagement-Systems mit anschließender fachlich-technischer Betriebsunterstützung und Weiterentwicklung
 - Spezifikation und Implementierung diverser zusätzlicher Interaktions-Features im Online-Portal und Koordination des Handling im Customer Service, u.a. Implementierung einer synchronisierten Chatbot-Engine für Messenger-Kanäle
- 08/17 – 04/18 Umfassendes Produkt-Redesign und Implementierung in die heterogen gewachsene IT-Systemlandschaft, Telekommunikation**
- Tätigkeit als Project Engineer und Business Analyst in der IT-Organisation
 - Requirements-Analyse und Formulierung von Service Requests und Changes zur technischen Umsetzung fachlicher Anforderungen
 - Aktive Betreuung der SRs/CRs über den gesamten Lifecycle von der Erstellung bis zum Launch

- 10/16 – 07/17 Implementierung SAP CRM und Hybris Commerce sowie Weiterentwicklung des Bonusprogrammes, Handel (Travel/Retail)**
- Requirements Engineering auf der Fachseite für die Domäne Webshop bei der Einführung Hybris Commerce und Ablösung Magento
 - Requirements Engineering auf der Fachseite für die Domäne CRM/Loyalty bei der Einführung SAP CRM und Ablösung MS Dynamics
 - Bildung der Schnittstelle zwischen fachseitigen Product Ownern und Entwicklung
- 02/16 – 12/16 Implementierung eines Dealer Portals für 5.000+ Händler in Postmerger-Projekt, Telekommunikation**
- Tätigkeit als Project Engineer in der IT-Organisation
 - Requirement-Analyse und Formulierung von Service Requests und Changes zur technischen Umsetzung fachlicher Anforderungen
 - Aktive Betreuung der SRs/CRs über den gesamten Lifecycle von der Erstellung bis zum Launch
- 01/16 – 04/16 Erstellung, Abstimmung und Vereinbarung von Leistungsscheinen für einen User-Help-Desk im BPO, Handel**
- Bereichsübergreifende Abstimmung der Ziele des Auftraggebers
 - Gestaltung der entsprechenden Leistungsscheine
 - Vereinbarung der Leistungsscheine mit beiden Parteien
- 03/15 – 12/15 Weiterentwicklung von Prozessen und Strukturen der Customer Service-Organisation, Games**
- Reorganisation des externen Abrechnungsmodells
 - Schärfung von Kennzahlen und Reporting
 - Konzeption zur Reorganisation des Customer Service-Bereichs
- 10/13 – 05/15 Implementierung Kampagnenmanagement-Tool, Handel**
- Erstellung von Mission und Vision
 - Ableitung von fachlich-technischen Funktionsanforderungen
 - Erstellung der Ausschreibungsunterlagen (RfP), Koordination von Shortlist, Führen der Projektpläne
 - Koordination der Anbieter und Unterlagen
 - Erstellung der Bewertungsmatrix
 - Begleitung der Auswahl- und Entscheidungsprozesse
 - Leitung Implementierungs-Teilprojekt „Business Analyse“

- 09/13 – 12/14** **Weiterentwicklung des CRM- und Loyalty-System für weltweites Status-/Bonus-Programm, Airline**
- Durchführung von Workshops zur Ermittlung der Optimierungspotenziale aus Sicht der unterschiedlichen Stakeholder
 - Ableitung der systemischen Auswirkungen
 - Erstellung von Change-Konzepten und Anforderungsdokumenten
- 10/11 – 12/13** **Delivery- und Projektmanagement für CRM-Systemerweiterungen, Telekommunikation**
- Ermittlung von Optimierungspotenzialen am CRM-System
 - Requirements-Engineering und Erstellung von Fach- und Fachfeinspezifikation
 - Kommunikation und Koordination von Inhalten und Ansätzen im projektbezogenen Spannungsfeld von Fachbereich, IT und Customer Service
 - Wahrnehmung der Product Owner-Rolle im SCRUM-Team
- 01/11 – 09/11** **Dienstleistersteuerung, Projektmanagement und Evaluierung eines operativen Qualitätsmanagement-Systems, Energie**
- Koordination und Steuerung von Volumenaktionen und Tagesgeschäft von acht Vertriebs- und Netzgesellschaften
 - Unterstützung der aktions- und tagesgeschäftsbezogenen Steuerung von bis zu sieben parallelen Callcenter-Dienstleistern an 16 Standorten
 - Unterstützung der Anbietersauswahl und Mitgestaltung der Bietergespräche für die Implementierung eines operativen Qualitätsmanagement-Tools
 - Erstellung des operativen Qualitätsmanagement-Konzepts
 - Operatives Monitoring und Weiterentwicklung des Reportings
- 05/09 – 12/10** **Entwicklung des CRM- und Loyalty-System für weltweites Status-/Bonus-Programm, Airline**
- Teilprojektleitung CR-Management
 - Business-Analyse der Kundenprozesse
 - Lead-Business Analyst Domäne “Promotion-Contact-Programm”
 - Erstellung von Fach- und Fachfeinkonzepten
 - Durchführung von Workshops zur Vereinbarung von prozessuellem Vorgehen und systemischer Abbildung
 - Vertretung des TPL Vendor-Management
 - Vertretung des TPL Fachfeinspezifikation

05/08 - 05/09 Dienstleister-Migration Kundenkontakt- und Beschwerdemanagement, Energie

- Aufbau der Projektstruktur
- Projektleitung Gesamtprojekt „Migration Kundenkontakt- und Beschwerdemanagement“
- Teilprojektleitung in den Bereichen MA-Qualifikation, Qualitätssicherung über mehrere Dienstleister hinweg, Erstellung des Betriebsführungshandbuchs
- Operative Dienstleistersteuerung in der Ramp-Up- und Einschwingphase, Koordination des Leistungsüberganges
- Definition, Vereinbarung und Umsetzung des systemübergreifenden Reporting
- Optimierung der Ausbildungskonzepte mit einem Umfang von 9-17 Tagen

11/07 - 07/08 Analyse und Fachfeinspezifikation Qualitätsmanagement, Internationaler Premium-Automobilhersteller

- Screening der Organisation mit Fokus auf das interne Qualitätsmanagement
- Schnittstellenbetrachtung zwischen Personal, Prozessen, Controlling und Technik
- Aufbau und Strukturierung des Fachfeinkonzepts sowie Erstellung einzelner Kapitel
- Konzeption der ganzheitlichen internationalen CSC-Qualitätssicherungsmaßnahmen

02/07 - 06/08 Reorganisation und Übernahme eines Status- und Bonus-Loyalitäts-Programms durch CRM-Dienstleister, Logistik / CRM

- Prozessverantwortlich für alle Kundenservice-Prozesse
- Dienstleister-Steuerung (350 Agents) im Front-/ BackOffice
- Evaluation und Priorisierung von Incident- und Bug-Meldungen und Fixings nach Go-Live der Siebel-CRM-Lösung
- Business-Analyse für Re-Design und Erweiterung des CRM-Systems (Siebel)
- Teilprojektleitung für die Implementierung einer 3rd-Party-Individualkorrespondenzlösung in bestehende IT-Landschaft