

Kurz-Profil:

- Senior Service Leader mit 25 Jahren Kundenservice-Erfahrung und 20 Jahren Führungserfahrung in technisch und kaufmännisch geprägten Serviceorganisationen
- Führung von bis zu 80 Mitarbeitenden sowie regionale und nationale Gesamtverantwortung für After-Sales-Service, Prozessmanagement und operative Servicequalität
- Nachweisbare Wirkung durch Prozessoptimierung, KPI-Steuerung, Digitalisierung und Effizienzprogramme; u. a. Kostensenkung über 10% und Effizienzsteigerung über 20% im Servicebereich
- Managementprofil mit direkter Geschäftsführungsnähe, Budgetverantwortung, bereichsübergreifender Steuerung und klarer Umsetzungsstärke
- Führungsstil: verbindlich, analytisch, wertschätzend und transformationsorientiert – klassisch wie agil einsetzbar

**MS-Office Kenntnisse**

*Zusammenkunft ist ein Anfang.
Zusammenhalt ist ein Fortschritt.
Zusammenarbeit ist der Erfolg.*

(Henry Ford)



Okt. 2023 – Nov. 2024

Leitung Service Region Nord

PHARMATECHNIK GmbH & Co. KG
in Porta Westfalica

Zeugnis: [Nov. 2024](#)

Zwischenzeugnis: -

Leitung Service Region Nord

Okt. 2023 – Nov. 2024

Management-Resume: Regionale Gesamtverantwortung für 55 Mitarbeitende an zwei Standorten; Prozessstandardisierung mit über 10% Kostensenkung in den ersten drei Monaten und über 20% Effizienzsteigerung im Servicebereich Neukunden-Einrichtung.

Aufgaben:

- Regionale Gesamtverantwortung für Serviceleistungen in Norddeutschland (Standorte: Porta Westfalica & Hamburg)
- Disziplinarische und fachliche Führung von 55 Mitarbeitenden im technischen Innen- und Außendienst, Arbeitsvorbereitung, Disposition, Logistik und Materialbereitstellung
- Entwicklung und Umsetzung strategischer Initiativen zur Effizienzsteigerung, Qualitätssicherung, KPI-Entwicklung und Personalplanung
- Schnittstelle zu Kunden, Vertrieb, Produktentwicklung und Unternehmenszentrale
- Direkte Berichterstattung an die Geschäftsführung

Zusatzrolle:

- Standortmanagement Porta Westfalica inklusive Gebäudemanagement, Arbeitsschutz, externer Schnittstellen und zentraler Standortthemen für über 100 Mitarbeitende

Projekte:

- (Kontinuierliche) Prozessoptimierung
 - Ziel: Verbesserung der Effizienz im After-Sales-Service und Kostenreduzierung durch die Einführung und Vereinheitlichung der Prozesse
 - Ergebnis: Kostensenkung von über 10% bereits in den ersten drei Monaten und Steigerung der Effizienz um über 20% im Servicebereich (Neukunden-Einrichtung)
- Einführung eines neuen CRM-Systems
 - Ziel: Verkürzung der Bearbeitungszeiten, Steigerung der Kundenzufriedenheit und Verfügbarkeit von Serviceangeboten, sowie unternehmensweite Transparenz über den gesamten Kundenzyklus
 - Ergebnis: Implementierung noch nicht abgeschlossen



Jul. 2022 – Mrz. 2023

Leitung Service Process Management & Supply Chain Administration

Melitta Europa GmbH & Co. KG
in Minden

Zeugnis: [Mrz. 2023](#)

Zwischenzeugnis: -

Leitung Service Process Management & Supply Chain Administration

Jul. 2022 – Mrz. 2023

Management-Resume: Steuerung von Supply Chain Administration und Process Management mit Fokus auf Digitalisierung, Demand Planning, Transparenz, Warenverfügbarkeit und bereichsübergreifende Prozessverbesserung.

Aufgaben:

- Fachliche und disziplinarische Leitung von Supply Chain Administration und Process Management mit fünf Mitarbeitenden
- Entwicklung und Implementierung von Prozessoptimierungen zur Effizienzsteigerung, Warenverfügbarkeit und besseren bereichsübergreifenden Zusammenarbeit
- Steuerung systembasierter Demand-Planning-Prozesse sowie direkte Berichterstattung an die Bereichsleitung

Projekte:

- Prozessoptimierung: Einführung eines B2B-Katalogsystems zur besseren Transparenz und Effizienzsteigerung
 - Ziel: Entwicklung eines strukturierten Katalogsystems zur Stärkung der Kundenbindung und Gewährleistung einer transparenten Preisgestaltung für Großkunden wie Werkstätten und Wiederverkäufer
- „Lager-Effizienz“ - Optimierung des Ersatzteilmanagements
 - Ziel: Reduzierung der Lagerkosten und Verbesserung der Verfügbarkeit von Ersatzteilen
- Vermeidung/Minimierung von Retouren
 - Ziel: Steigerung der Kundenzufriedenheit durch Steigerung der Transparenz und Beratungsqualität
- Aktive Mitarbeit an Projekten zu System-Weiterentwicklungen wie bspw. der Umstellung auf SAP S/4 HANA oder auch zur Optimierung der Supply Chain



Sep. 2018 – Mrz. 2021

Director Customer Service / Leiter Kundendienst

Prophete GmbH & Co. KG
in Rheda-Wiedenbrück

Zeugnis: [Mrz. 2021](#)

Zwischenzeugnis: [Dez. 2019](#)

Director Customer Service / Leiter Kundendienst

Sep. 2018 – Mrz. 2021

Management-Resume: Gesamtverantwortung für den After-Sales-Service mit bis zu 80 Mitarbeitenden; Digitalisierung von Servicewissen mit massiver Steigerung der Erstlösungsquote und Reduzierung der Außendiensteeinsätze um mehr als 50%.

Aufgaben:

- Nationale Gesamtverantwortung für After-Sales-Service mit bis zu 80 Mitarbeitenden im Innen- und Außendienst
- Strategische Weiterentwicklung von Kundenzufriedenheit, Effizienz, Prozessmanagement und Servicequalität
- Steuerung externer CC-Dienstleister zur Steigerung der Kundenzufriedenheit durch geringere Wartezeiten
- Initiierung und Steuerung von Partnernetzwerken (Fachhändler und Fachwerkstätten) zur Reduzierung der Wartezeit sowie Steigerung der Flexibilität bei Reparatur-Anfragen
- Schnittstelle zu Kunden, Vertrieb, Produktmanagement und Qualitätsmanagement
- Budgetverantwortung und direkte Berichterstattung an die Geschäftsführung

Projekte:

- Einführung eines neuen CRM-Systems (Salesforce)
 - Ziel: Verbesserung der Kundeninteraktion, Verkürzung der Wartezeiten sowie Steigerung der Effizienz und Transparenz
- Digitalisierung von technischem Wissen - Case-Based Reasoning System
 - Ziel: Steigerung der Kundenzufriedenheit (insbesondere im Saison-Geschäft) durch eine technisch geführte Fehlerdiagnose (auf Basis einer regelbasierten Wissensdatenbank)
 - Ergebnis: Massive Steigerung der Erstlösungsquote und gleichzeitige Reduzierung der Außendiensteeinsätze (>50%)
- Entwicklung und Einführung von Kunden-Self-Service-Initiativen
 - Ziel: Steigerung der Kundenzufriedenheit und Reduzierung der Kundenanfragen (z.B. durch FAQs, DIY-Videos und zielgerichteten Web-Formulare)
- Prozessoptimierung: Ersatzteilversorgung
 - Ziel: Frühwarn-Systeme und Forecasting der Kunden-Anfragen und benötigter Ersatzteile
- Prozessoptimierung: Verantwortung und Kommunikation
 - Ziel: Steigerung der Agilität durch Verantwortung (z.B. Mitarbeitende zum Entscheidungsträger machen (Steigerung der Motivation, Kundenzufriedenheit, Lösungen im Erstkontakt sowie Kosten- und Zeitersparnis))



Dez. 2015 – Aug. 2018

Abteilungsleiter Kundenservice

Mittwald CM Service GmbH & Co. KG
in Espelkamp

Zeugnis: [Aug. 2018](#)

Zwischenzeugnis: [Apr. 2018](#)

Abteilungsleiter Kundenservice

Dez. 2015 – Aug. 2018

Management-Resume: Verantwortung für bis zu 50 Mitarbeitende im Kundenservice; Weiterentwicklung von Servicequalität, Kundenzufriedenheit, agiler Zusammenarbeit, Serviceportal und interner Kommunikation.

Aufgaben:

- Leitung des Kundenservice-Bereichs mit ca. 50 Mitarbeitenden im Sales und After Sales Service
- Ableitung und Umsetzung von Service-Strategien aus Unternehmenszielen inklusive Serviceportal, Kommunikationsprozess und Qualitätsmaßnahmen
- Budgetverantwortung sowie Berichterstattung an die Geschäftsbereichsleitung und Geschäftsführung

Projekte:

- Steigerung und Sicherung der Kundenzufriedenheit
 - Ziel: Sicherstellung der Kundenzufriedenheit – z.B. durch Kundenbefragungen und Bewertungen
- Agiler Kundenservice
 - Ziel: Erarbeitung und Einführung von selbstverantwortlichem Arbeiten
- Einführung von Mystery-Calls
 - Ziel: Ableitung von Maßnahmen, um die Qualität der Beratungen zu vereinheitlichen und zu verbessern
- Implementierung eines KPI-Systems zur Messung der Servicequalität
 - Ziel: Optimierung der Arbeitsabläufe und Steigerung der Effizienz und Servicequalität
- Optimierung der Personaleinsatzplanung
 - Ziel: Bedarfsgerechte Planung, Fairness, Berücksichtigung von Wünschen der Mitarbeitenden



Aug. 2013 – Nov. 2015

Teamleiter Kundencenter (stellv. Leitung Kundencenter)

adp Merkur Service (Gauselmann Gruppe)
in Lübbecke

Zeugnis: [Nov. 2015](#)

Zwischenzeugnis: -

Teamleiter Kundencenter

Aug. 2013 – Nov. 2015

Aufgaben:

- Führung von zwei Teams im Kundencenter (After Sales Service)
 - Disziplinarische und wertschätzende Führung von etwa 25 Mitarbeitenden
- Stellv. Leitung Kundencenter mit etwa 50 Mitarbeitenden
- Personaleinsatzplanung und Analyse/Optimierung von Planabweichungen
- Entwicklung und Bereitstellung von Standard- und individuellen Einzelreports
- Erstellung von Volumen- und Bedarfsprognosen
- Bericht erfolgte an Abteilungsleitung sowie Geschäftsführung

Projekte:

- Teilprojektleiter: neue ACD-Lösung - über Sikom Software GmbH
 - ◆ Auswahl Anbieter ◆ Lastenheft ◆ IST-Aufnahme & SOLL-Planung
 - ◆ Entwicklung & Einrichtung der Callflows des gesamten Kundenservice
 - ◆ Implementierung und Testszenarien ◆ administrative Steuerung der ACD-Software-Lösung

Programme:

- ACD: Admin-Tool von Sikom Software GmbH
- ERP: SAP
- Reporting: Excel Formeln & VBA-Makros (Fortgeschritten)
 - Automatisierung mittels VBA-Makros und PowerShell (Anfänger)



Sep. 2000 – Jul. 2013

**Workforce Management | Qualitätssicherung |
Teamleitung / Supervisor Kundenbetreuung | Kundenbetreuer**

EWE TEL GmbH (bis 2008: Teleos GmbH & Co. KG)
in Herford / Oldenburg

Zeugnis: [Jul. 2013](#)

Zwischenzeugnis: [Jun. 2011](#) | [Jun. 2009](#) | [Sep. 2004](#) | [Mai. 2002](#)

Kundenbetreuung - Workforce Management

Aug. 2011 – Jul. 2013

- Sicherstellen eines anforderungsgerechten Workforcemanagement und Reportings
 - Weiterentwicklung und Bereitstellung von Standardreports und individuellen Einzelreportings
 - Erstellung von Volumen-/Bedarfsprognosen, Einsatzplanungen und Analyse/Optimierung von Planabweichungen
 - Administration der Einsatzplanungstools (Mitarbeiterstammdaten, Qualifikation, Schichtmodelle, Benutzerrechte)
 - Budgetüberwachung und Prüfung der Eingangsrechnungen der externen Dienstleister

Kundenbetreuung - Qualitätssicherung (Unterstützung im Workforce Management)

Jul. 2009 – Aug. 2011

- Sicherstellen eines anforderungsgerechten Workforcemanagement und Reportings
 - Weiterentwicklung und Bereitstellung von Standardreports und individuellen Einzelreportings
 - Erstellung von Volumen-/Bedarfsprognosen, Einsatzplanungen und Analyse/Optimierung von Planabweichungen
 - Administration der Einsatzplanungstools (Mitarbeiterstammdaten, Qualifikation, Schichtmodelle, Benutzerrechte)
- Betreuung und Steuerung externer Service-Dienstleister
 - KVP-Maßnahmen einleiten, Daily-Telko
 - Budgetüberwachung und Prüfung der Eingangsrechnungen
 - Erarbeitung und Implementierung einer Bonus-Malus-Regelung
- Übernahme von fachspezifischen Aufgaben u. a. im Rahmen von Projekten

Teamleitung / Supervisor Kundenbetreuung

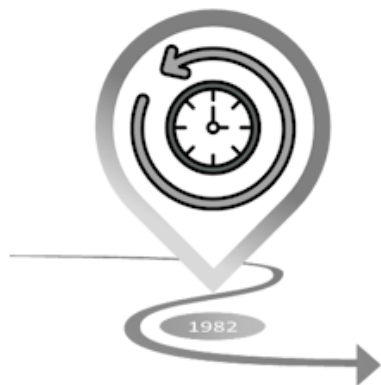
Sep. 2005 – Jul. 2009

- Führung von zwei Teams im Kundenservice mit etwa 50 Mitarbeitenden
- Operative Koordination des Call Center Tagesbetriebes
 - Sicherung der Erreichbarkeit und des Service-Levels
 - Prüfung und Sicherstellung der Arbeitsqualität
 - Einarbeitung / Schulung der neuen Mitarbeitenden
 - Personaleinsatzplanung (Programm: InVision)
- Aufbau und Pflege einer Wissensdatenbank
- Erstellung von Standardreports (mittels Excel (Formeln/VBA - Anfänger))

Kundenbetreuung

Sep. 2000 – Aug. 2005

- Schriftliche und telefonische Auskünfte zu Produkten und Dienstleistungen
- Schriftliche und telefonische Betreuung und Beratung des Kundenstammes
- Eingabe und Pflege der Kundendaten ins Customer-Care-Systeme Telesales, SAP IS-U und EWA-Postkorb



Aug. 1982 - Aug. 2000

**Weitere berufliche Erfahrungen, Praktika
und Berufs- / Schulausbildung**

in Minden / Porta Westfalica

Weitere berufliche Erfahrungen und Praktika

Jan. 1995 – Aug. 2000

- Frühere berufliche Erfahrungen in Produktion, Beratung und Handwerk - Details auf Anfrage

Berufsausbildung

Aug. 1992 - Dez. 1994

- Ausbildung zum Zweiradmechaniker | Fahrradtechnik Oskar Weber | in Minden

Schulausbildung

Aug. 1982 – Jun. 1992

- Realschulabschluss mit Q-Vermerk (Sekundarstufe I – Fachoberschulreife) | in Minden

Weiterbildungen

- Excel: Probleme lösen mit ChatGPT ([Zertifikat](#)) Aug. 2024
- Typengerechte Kommunikation ([Zertifikat](#)) Nov. 2023
- Gustav Käser Training – Management ([Zertifikat](#)) Okt. 2018 - Mrz. 2019
 - inkl. Insights Discovery – Persönliches Präferenz-Profil
- Strategieumsetzung und Change-Management ([Zertifikat](#)) Jun. 2016
- Führungskräfteprogramm - Entwicklung & Führung ([Zertifikat](#)) Nov. 2014 - Okt. 2015
 - inkl. Insights Discovery – Persönliches Präferenz-Profil
- SAP Crystal Reports XI/2008 (Level I & II) ([Zertifikat](#)) Jan. 2012
- MS Excel 2007 ([Zertifikat](#)) Sep. 2011
- Update Office 2007 ([Zertifikat](#)) Mrz. 2010

Software-Skills/Kenntnisse

- **ERP / CRM:** Microsoft Dynamics (NAV) | Salesforce / Lightning | SAP / IS-U | Infor
- **Office:** MS-Office 365 [Excel (Fortgeschritten) | Power Query | VBA] | Copilot
- **Code/Design:** JSON | VBA | PowerShell | HTML | WordPress
- **Weitere:** InVision | Softgarden | SAP Crystal Reports | Business Objects | ATOSS | GFOS | Qlik | JetReports | LVS

Sprachkenntnisse

- Deutsch: C2 – Muttersprache
- Englisch: B2 – gute Mittelstufe (fließend privat – nicht verhandlungssicher)