

PROFIL

Karsten Holderbaum

Unternehmer



Verfügbarkeit: nach Vereinbarung

Jahrgang: 1965

Sprachen: Deutsch (Muttersprache),
Englisch (Verhandlungssicher)

Beruflicher Werdegang

seit 10/2007 **Selbständiger Unternehmer –**
Projektmanagement, Strategieberatung, CRM, Marketing &
Vertrieb, Anforderungsmanagement, Prozessberatung

04/2005 – 09/2007 **Tecon Group, Köln –**
Projektleiter, Management Consultant

04/2002 – 03/2005 **Cambridge Technology Partners, Frankfurt –**
Projektleiter, Management Consultant, Account Manager

10/2001 – 03/2002 **Freiberufliche Tätigkeit, Köln –**
Projektleiter, Senior Consultant

01/2000 – 09/2001 **Heyde AG, Bad Nauheim –**
Projektleiter, Geschäftsbereichsleiter

01/1996 – 09/1999 **Accenture (vormals Andersen Consulting), Kronberg –**
Projektleiter, Senior Consultant

04/1993 – 12/1995 **Deutsche Ärzte-Versicherung, Bielefeld –**
Organisationsleiter

01/1991 – 03/1993 **Allianz Versicherung, Köln –**
Industrieberater

01/1990 – 10/1990 **Ropners Insurance Serv., Stell Burril Jones Ltd., London –**
Praktikant

Aus- und Weiterbildung

| | |
|------|--|
| 1984 | Humboldt-Gymnasium, Dortmund, Abitur |
| 1990 | Fachhochschule Köln, Diplom-Betriebswirt (Note: Gut) |
| 1994 | Ausbildung zum Versicherungsfachmann (BWV), Bildungswerk der deutschen Versicherungswirtschaft |
| 2000 | «Führen durch Persönlichkeit», Kettgen GmbH |
| 2000 | «Professionelles Projektmanagement», Kettgen GmbH |
| 2000 | «Software-Vertragsrecht & Internetverträge, Euroforum |
| 2002 | «Project Leadership Management & Communication», ESI International |
| 2003 | «Client Interaction», Gustav Käser Training International |

Fachliche Qualifikation

| | |
|---------------------|---|
| Methodisches Wissen | <ul style="list-style-type: none">▪ Projekt-/Programmmanagement▪ Strategieentwicklung, Marketing & Vertrieb▪ Customer Relationship Management▪ Kundenbindungsprogramme▪ Change Management▪ Kommunikationsplanung▪ Kundenservice Center (Prozesse, Organisation, Implementierung)▪ Personalführung▪ Vertrieb▪ Prozessberatung▪ Anforderungsmanagement▪ Software-Evaluation und ~selektion |
|---------------------|---|

Bisheriger Einsatz in folgenden Branchen

- Versicherung, Rückversicherung

- Telekommunikation
- Logistik
- Automotive
- Banken
- Energieversorger

Praktische Erfahrungen in folgenden Aufgabengebieten

- Projektmanagement
- Geschäftsmodelle, Business Case
- Kundenbindungsprogramme
- Anforderungsmanagement
- Dokumentenmanagement
- Prozessanalyse & Prozessdesign
- Trainingskonzeption und -durchführung
- Basel II
- Asset Management
- Kunden- und Change Management
- Service-/ Call Center
- Key-Account Management
- Moderation & Präsentation
- Workshops & Schulungen

Schwerpunkte

- Programm- und Projektmanagement
- Strategieentwicklung & Geschäftsmodelle
- Anforderungsmanagement
- Prozessberatung
- Change Management
- Kundenbeziehungsmanagement (CRM)

Sonstiges

Vertrieb

- Deutsche Ärzte Versicherung, Aufbau einer Vertriebsorganisation (~4 Jahre)
- Heyde AG, Leitung eines Geschäftsbereichs mit Akquise von Neukunden (~3 Jahre).
- CapCoNet, vertriebliche Umsetzung des Konzepts für Basel II (6 Monate).
- Cambridge Technology Partners, Account Manager Versicherungen (6 Monate).

Veröffentlichungen

- 2006 – „Ultra-Thin-Clients zwischen Wunsch und Wirklichkeit, Versicherungswirtschaft, 61. Jahrgang, Heft 21 v. 1. November 2006
- 2004 – „Treffpunkt Mitarbeiterportal“, Statement of the Month von Cambridge Technology Partners
- 2004 – „Time to ROI“ – Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen von CRM Projekten in der Versicherungsbranche – VVB Mitgliederzeitschrift
- 2003 – „Warum CRM Projekte scheitern“ – Versicherungsbetriebe 03/2003
- 2001 – Kundenbeziehungsmanagement, „Die besten Tools nutzen nur, wenn auch alle Mitarbeiter – Versicherungsbetriebe 9/2001
- 2000 – „Quo vadis Versicherungsbranche? – VVB Mitgliederzeitschrift 2000

Projekte/Referenzen

| Automobil Hersteller, Wolfsburg | |
|--|---|
| Projekte: | |
| 10/2007 – ~12/2008 | Konzeption und Einführung eines Kundenbindungsprogramms |
| Schwerpunkte : | Projektleitung, ~coaching für das Projekt Customer Loyalty Programme. |
| Beschreibung: | Konzeption und Umsetzung eines Kundenbindungsprogramms für Neuwagenkäufer. |
| Branche: | Automotiv, Marketing |
| Rolle: | Projektleiter, Projektcoach |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gesamtprojektmanagement/ Change Management. ▪ Anforderungsdefinition und –abstimmung mit den unterschiedlichen Bereichen (Vertrieb, Marketing, IT). ▪ Unterstützung der Sollprozessentwicklung. ▪ Qualitätssicherung der Agentur (Kommunikationsstrategie, Maßnahmenentwicklung, Kreativkonzept). ▪ Entwicklung und Umsetzung eines Kommunikationskonzeptes für den Handel. ▪ Koordination der Schulungsaktivitäten. |

| IT Dienstleister, Köln | |
|-------------------------------|--|
| Projekte: | |
| 06/2006 – 06/2007 | Einführung MS CRM (internes Projekt) |
| Schwerpunkte : | Projektleitung, CRM, Prozessberatung, Softwareauswahl, Einführungsunterstützung. |
| Beschreibung: | Einführung eines neuen Microsoft CRM Systems für die Tochtergesellschaften der Tecon Group. |
| Branche: | IT |
| Rolle: | Consultant, Projektleiter |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gesamtprojektmanagement/ Change Management. ▪ Anforderungsdefinition und –abstimmung mit den Gesellschaften. ▪ Toolauswahl. ▪ Definition der relevanten Use Cases. ▪ Steuerung und Unterstützung der Testinstallation (Feinabstimmung mit den Gesellschaften). ▪ Roll out und Unterstützung der Anwender. |

| Telekommunikation, Düsseldorf | |
|--------------------------------------|---|
| Projekte: | |
| 07/2006 – 10/2006 | HR Baseline Management |
| Schwerpunkte : | Projektleitung, HR Prozesse, Change Management. |
| Beschreibung: | Projektmanager für die HR Baseline als Vorbereitung für das Outsourcing der Anwendungsentwicklung und – maintenance für die Länder Tschechien und Spanien. Erhebung Analyse und Bewertung der relevanten Kennziffern sowie Berücksichtigung dieser Kennziffern für die vertraglichen Vereinbarungen. |
| Branche: | Telekommunikation |
| Rolle: | Projektmanager |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Projektmanagement um die kritische Zeitplanung einhalten zu können. ▪ Schnittstelle zwischen Vodafone und den Vendors (EDS, IBM), um Fragen zu beantworten und unklare Sachverhalte zu klären. ▪ Change Management Aktivitäten, um Unsicherheiten auf Seite der Länder zu reduzieren. ▪ Kontinuierliche Verbesserung des Baselineing Prozesses. ▪ Enge Zusammenarbeit mit HR Vodafone UK, um einheitliches Vorgehen zu gewährleisten. |

| Logistik, Bonn | |
|--------------------------|---|
| Projekte: | |
| 04/2006 – 06/2006 | Konzeption Kundenkorrespondenz |
| Schwerpunkte : | Strategie, Anforderungsmanagement, Prozessberatung, Organisationsentwicklung. |
| Beschreibung: | Leitung eines Teams von drei Mitarbeitern, das verantwortlich für die Erstellung eines Kundenkorrespondenzkonzeptes war. |
| Branche: | Logistik |
| Rolle: | Projektleiter |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erhebung und Dokumentation aller Anforderungen, die sich aus der Ablösung der bestehenden Anwendung für das Beschwerdemanagement ergeben. ▪ Erhebung und Strukturierung aller für Kundenkorrespondenz relevanten Prozesse. |

- Klärung der organisatorischen und prozessualen Voraussetzungen bei den verschiedenen Organisationseinheiten.

IT Dienstleister Banken, Köln

Projekte:

04/2005 – 12/2005

CRM Dienstleistungen im ASP Betrieb für Partnerbanken

Schwerpunkte : Strategie, Marketing & Vertrieb, Business Case, Prozessberatung, CRM, Softwareauswahl.

Beschreibung: Entwicklung eines neuen Geschäftsmodells - « CRM Dienstleistungen im ASP Betrieb» für Partnerbanken. In der Vorstudie wurde die Strategie für die Markteinführung erarbeitet, ein Marketingkonzept entwickelt und ein favorisiertes Tool ausgewählt.

Branche: Banken

Rolle: Projektleiter, Senior Business Analyst

Aufgaben: **Produktdefinition:** Analysieren der Anforderungen der Servicenehmer (Banken) in Form von Workshops. Anschließend wurde das potenzielle Leistungsspektrum des Bank-Verlags definiert.

Markt und Marketing: Analysieren des Marktes für diese definierten Dienstleistungen und Identifizierung der Chancen und Risiken für dieses neue Geschäftsmodell. Erste Überlegungen zum Preismodell wurden hier ebenfalls angestellt.

Toolauswahl: Evaluierung und Auswahl der in Frage kommenden Softwarehersteller. Hierzu wurde eine Longlist erstellt (13 Unternehmen), diese mit Hilfe eines Kriterienkatalog auf eine Shortlist reduziert (vier Unternehmen) und anschließend der favorisierte Hersteller nach einer szenariobasierten Präsentation beim Bank-Verlag ausgewählt.

Organisation: Analyse der technischen und fachlichen Auswirkungen auf Seite des Bank-Verlag und der teilnehmenden Banken.

Wirtschaftlichkeitsberechnung: Erstellung eines Financial Case, in dem Nutzer-reichweite, Gesamterlöse, G&V, und eine Cash Flow Prognose erstellt wurden.

Logistik, Bonn

Projekte:

06/2004 – 12/2004

Referenz-Informationssystem für Endkunden

Schwerpunkte : Anforderungsmanagement, Analyse, IT-Architektur.

| | |
|---------------|---|
| Beschreibung: | Pre-Scope - Referenz-Informationssystem für Endkunden, Release II. |
| Branche: | Logistik |
| Rolle: | Senior Business Analyst |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse der künftigen Servicenehmer und Erhebung der Anforderungen dieser Servicenehmer. ▪ Bewertung dieser Anforderungen und Selektion der Services, die zukünftig angeboten werden sollen. ▪ Analyse der zu leistenden Neuentwicklung hierfür. ▪ Entwicklung einer zukünftigen technischen Zielarchitektur. ▪ Definition einer Roadmap zur Erreichung dieser Zielarchitektur. |

| Banken, München | |
|--------------------------|--|
| Projekte: | |
| 02/2004 – 05/2004 | Ganzheitliches Kundenmanagement |
| Schwerpunkte : | Dokumentenmanagement, Analyse, Prozessberatung, IT-Architektur. |
| Beschreibung: | Pre-Scope - Konzept für die Einbindung aller Dokumente in ein ganzheitliches Kundenmanagement. |
| Branche: | Banken |
| Rolle: | Senior Business Analyst |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verifikation der aktuellen Kernprozesse im Bereich DMS. ▪ Priorisierung der Funktionsblöcke einer DMS-Lösung. ▪ Ermittlung und Bewertung der technischen Lösungsalternativen. ▪ Ableitung einer High Level Architektur. ▪ Entwicklung eines quantifizierten Vorgehensplans für die Einführung eines DMS. |

| Banken, Bremen | |
|--------------------------|--|
| Projekte: | |
| 09/2003 – 12/2003 | Entwicklung eines Kampagnen Toolsets |
| Schwerpunkte : | Strategie, Marketing & Vertrieb, Kampagnenmanagement, Prozessberatung. |
| Beschreibung: | Entwicklung eines Kampagnen Sets um bestehende Kundenverbindungen bestmöglich auszubauen. In dem Projekt wurde eine Strategie entwickelt, wie bestehende Kundenbeziehungen besser genutzt und neue |

| | |
|-----------|---|
| | Kundenbeziehungen erschlossen werden können. Die entwickelte Strategie und die neuen Produkte wurden dann in ein Marketingkonzept überführt. |
| Branche: | Banken |
| Rolle: | Projektleiter |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Strategische Neuausrichtung der Bank. ▪ Segmentierung der Bestandskunden. ▪ Sammlung und Strukturierung der Themen / Produkte. ▪ Auswahl von Themen, mit denen Kunden angesprochen werden. ▪ Feinselektion der anzusprechenden Kunden. ▪ Marketingkonzept für die Umsetzung der Maßnahmen. ▪ Betrachtung der Messbarkeit. |

| Krankenversicherung, Zürich | |
|------------------------------------|--|
| Projekte: | |
| 05/2003 – 07/2003 | Einführung Peoplesoft Callcenter |
| Schwerpunkte : | Projektleitung, CRM, Anforderungsmanagement. |
| Beschreibung: | Prototyperstellung für eine Schweizer Krankenkasse |
| Branche: | Gesundheitswesen |
| Rolle: | Senior Business Analyst |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erstellung eines Angebotsdokumentes für die Einführung einer neuen Software für ein Call Center (PeopleSoft). ▪ Aufnahme der Kundenanforderungen für die Entwicklung eines Prototyps dieser neuen Software. ▪ Steuerung des Angebotsprozesses und des externen Partners (PeopleSoft) für die Entwicklung dieses Prototyps. |

| Telekommunikation Hamburg | |
|----------------------------------|---|
| Projekte: | |
| 10/2002 – 04/2003 | Clarify Training |
| Schwerpunkte : | Training, Moderation & Workshops, CRM. |
| Beschreibung: | Konzeption und Durchführung eines Clarify Trainings |
| Branche: | Telekommunikation |
| Rolle: | Senior Business Analyst |

| | |
|-----------|---|
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erstellung und Weiterentwicklung von Trainingsbausteinen für den Kunden. ▪ Aufnahme neuer Kundenanforderungen, Bewertung dieser Anforderungen und Entwicklung neuer Trainingsbausteine hierfür. ▪ Durchführung von Trainings für Kundenmitarbeiter in den Modulen Auftragsmanagement und Call Center. ▪ Identifizierung von Schwachstellen in der Prozesskette des Kunden und Entwicklung von Sofortmaßnahmen zur Behebung dieser Schwachstellen. ▪ Identifizierung, Strukturierung und Weiterleitung von Fehlern an das technische Team. |
|-----------|---|

| Energieversorger, Berlin | |
|---------------------------------|--|
| Projekte: | |
| 05/2002 – 09/2002 | Automatisierung der Rechnungsprüfung |
| Schwerpunkte : | Prozessberatung, Anforderungsmanagement. |
| Beschreibung: | Fachkonzepterstellung für die Automatisierung der Rechnungsprüfung. |
| Branche: | Energieversorger |
| Rolle: | Senior Business Analyst |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufnahme und Dokumentation der Prozesse „Automatisierte Rechnungsprüfung“. ▪ Entwicklung eines Soll-Prozesses hierfür. ▪ Aufnahme der Fachlichen Anforderungen vom Kunden für diesen Prozess. ▪ Erstellung eines fachlichen Konzeptes mit dem neu gestalteten Prozess und den neuen fachlichen Anforderungen. |

| IT Dienstleister, Köln | |
|-------------------------------|--|
| Projekte: | |
| 02/2002 – 03/2002 | Schulung „Strukturiertes Vertriebsmanagement“ |
| Schwerpunkte : | Vertriebsmanagement. |
| Beschreibung: | Erstellung eines Konzeptes für „Einführung in ein strukturiertes Vertriebsmanagement“. |
| Branche: | Unternehmensberatung |
| Rolle: | Projektmanager |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definition der Inhalte für das Schulungskonzept. |

- Sammeln der „Best Practices“ im Vertrieb.
- Erstellen der Schulungsunterlagen.

IT Dienstleister, Köln

Projekte:

10/2001 – 01/2002

Basel II

- Schwerpunkte : Strategie, Marketing & Vertrieb, Basel II.
- Beschreibung: Erstellung und Umsetzung eines Konzepts „Basel II“ für mittelständische Unternehmen.
- Branche: Unternehmensberatung
- Rolle: Projektmanager
- Aufgaben:
- Definition eines Beratungsansatzes „Basel II für den Mittelstand (weiche Faktoren).
 - Analyse des Marktes und der „weichen“ Faktoren, die für die Kreditvergabe relevant sind.
 - Entwicklung eines Fragebogens für mittelständische Unternehmen zu Erhebung der IST-Situation.
 - Kontaktaufnahme zu potenziellen Partner für die Vermarktung (Handelskammer, Berufsverbände).
 - Erarbeitung der Ergebnistypen für die Basel II Analyse.

Versicherungsportal, Köln

Projekte:

05/2001 – 08/2001

Launch eines Internetportals

- Schwerpunkte : Strategie, Marketing & Vertrieb, Business Case.
- Beschreibung: Erstellung eines Businessplans für den Launch eines Internetportals.
- Branche: Versicherungen
- Rolle: Projektleiter
- Aufgaben:
- Leitung eines Projektteams für die Erstellung eines Businessplans inklusive der Finanzplanung für den Launch eines Versicherungsportals im Internet.

Kreditversicherungsmakler, Hamburg

Projekte:

01/2001 – 04/2001

Lösung für Kreditversicherung

- Schwerpunkte : Strategie, Anforderungsmanagement, Business Case.
- Beschreibung: Konzeption einer Plug In Lösung für Kreditversicherung

| | |
|-----------|--|
| Branche: | Versicherung |
| Rolle: | Projektleiter |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Projektleitung für eine Machbarkeitsstudie und das Erstellung eines Businessplans für die Vermarktung eines Tools für eine online Kreditanfrage inklusive Design der Sollprozesse für Kreditanfrage und ~entscheidung. |

| Autobank, Neuss | |
|--------------------------|--|
| Projekte: | |
| 06/2000 – 12/2000 | Migrationsanalyse |
| Schwerpunkte : | Strategie, Analyse, Prozessberatung, Anforderungsmanagement. |
| Beschreibung: | Durchführung einer Migrationsanalyse für die Zusammenführung zweier Systemlandschaften bei einer Autobank. Im Fokus stand die Strategieentwicklung für eine gemeinsame Autobank. |
| Branche: | Banken |
| Rolle: | Projektleiter |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erstellung einer Vorstudie, die Szenarien für die Zusammenführung der Banken darstellt und bewertet. ▪ Erhebung der Ist-Prozesse beider Banken (vom Kreditantrag bis zur Kreditgewährung bzw. ~ablehnung). ▪ Erhebung der Ist-Funktionalitäten beider Systeme und Ableitung der Soll-Funktionalitäten eines gemeinsamen Systems. ▪ Definition einheitlicher Soll-Prozesse für beide Banken. |

| Versicherung, Köln | |
|---------------------------|---|
| Projekte: | |
| 04/1999 – 08/1999 | Studie zur Bestandsführung im Industriekundengeschäft |
| Schwerpunkte : | Projektleitung, Anforderungsmanagement, Moderation & Workshops. |
| Beschreibung: | Durchführung einer Implementierungsstudie für die Bestandsführung im Industriekundengeschäft. |
| Branche: | Versicherung |
| Rolle: | Senior Consultant |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leitung von zwei Business Teams (Transport- und |

| | |
|--|--|
| | <p>Haftpflichtversicherung).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse der Ist-Prozesse für diese Sparten und Definition der von der Software zu unterstützenden Soll-Prozesse. ▪ Durchführung von Workshops, um einen Anforderungskatalog für das zukünftige System zu erstellen (Prozesse und Funktionalitäten). ▪ Durchführung von Abstimmungs-Workshops mit dem Software Hersteller, um ein gemeinsames Verständnis über die Anforderungen zu bekommen. ▪ Selektion der Anforderungen für bestimmte Geschäftssegmente, Qualitätssicherung der vom Softwarehersteller gelieferten Software und Analyse der Abweichungen von den ursprünglichen Anforderungen. ▪ Entwicklung eines Trainingskonzeptes für die einzuführende Software. ▪ Entwicklung eines Kommunikationsplanes für die unterschiedlichen Zielgruppen. |
|--|--|

| Versicherung, London | |
|-----------------------------|---|
| Projekte: | |
| 11/1998 – 03/1999 | Systemeinführung eines Bestandsführungssystems |
| Schwerpunkte : | Test, Prozessberatung. |
| Beschreibung: | Systemeinführung eines Bestandsführungssystems bei einem internationalen Industrieversicherer. |
| Branche: | Versicherung |
| Rolle: | Testmanager |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Methodische Unterstützung bei der Vorbereitung sowie Durchführung von Testszenarien. ▪ Definition und Optimierung von Prozessen für das Management der erneut zu testenden Fehler. ▪ Bearbeitung der erneut zu testenden Fehler und Re-Test der Fehler. ▪ Vorbereitung des Ländertests für Spanien und Portugal sowie methodische Unterstützung und Coaching der Anwender aus diesen Ländern |

| Bank, Frankfurt | |
|--------------------------|------------------------|
| Projekte: | |
| 02/1998 – 10/1998 | Euro-Umstellung |
| Schwerpunkte : | Test, Prozessberatung. |

| | |
|---------------|--|
| Beschreibung: | Mitglied des zentralen Testteams für die Euromstellung. |
| Branche: | Banken |
| Rolle: | Testmanager |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Methodische Unterstützung bei der Vorbereitung von System- und Integrationstest. ▪ Koordination der Projektplanung für den System- und Integrationstest. ▪ Bereitstellung der technischen Infrastruktur für den System- und Integrationstest. ▪ Bereitstellung eines einheitlichen Testansatzes und Sicherstellung, dass dieser auch genutzt wird. ▪ Unterstützung der Teilprojekte als „Single Point of Contact“, verantwortlich für die Koordination der Testaktivitäten. ▪ Bereitstellung der erforderlichen Infrastruktur sowie Koordination der Produktionsübergabe. |

| Versicherung, Aachen | |
|-----------------------------|---|
| Projekte: | |
| 04/1997 – 12/1997 | Reorganisation Kraftfahrt- und Sachversicherung |
| Schwerpunkte : | Projektleitung, Strategie, Customer Care, Prozessberatung, Organisationsberatung, Personalführung. |
| Beschreibung: | Reorganisation Kraftfahrt- und Sachversicherung. |
| Branche: | Versicherung |
| Rolle: | Projektleiter |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Erhebung und Dokumentation aller Prozesse mit Mengen und Zeitgerüst. ▪ Stärken- und Schwächen-Analyse dieser Prozesse. ▪ Definition der Soll Prozesse, Abstimmung der Ergebnisse in Workshops auf verschiedenen Hierarchieebenen. ▪ Implementierung von Sofortmaßnahmen, Erhebung und Anpassung der Aufbau-Organisation. ▪ Einführung und Betreuung eines dezentralen Call Centers, das über einen Last- und Zeitüberlauf mit einem zweiten Call Center verbunden ist. ▪ Test der Hard- und Software, Organisation und Koordination der Aufgaben, die für die Einrichtung des Call Centers nötig sind. ▪ Implementierung und Qualitätssicherung der neuen |

| | |
|--|---|
| | <p>Geschäftsprozesse.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coaching der Mitarbeiter des Call Centers (Technik, Geschäftsprozesse). ▪ Coaching des Teamleiters von dem Call Center (Technik, neue Führungsinstrumente). ▪ Erhebung des Qualifikationsbedarfs der Sachbearbeiter für die neue Aufbaustruktur. ▪ Entwicklung von Trainingsprogrammen für die Sachbearbeiter. ▪ Entwicklung eines Qualifikationsprogramms für die Führungskräfte des Pilotstandortes. ▪ Entwicklung neuer Führungsinstrumentarien. ▪ Entwicklung eines Umsetzungsplans für die anderen Verwaltungsdirektionen. |
|--|---|

| Rückversicherung, Zürich | |
|---------------------------------|--|
| Projekte: | |
| 11/1996 – 03/1997 | Evaluierung Asset Management Tools |
| Schwerpunkte : | Softwareauswahl, Anforderungsmanagement, Test. |
| Beschreibung: | Auswahl eines Software Pakets für Asset-Management |
| Branche: | Versicherung |
| Rolle: | Teilprojektleiter |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse und Definition der funktionalen Anforderungen an das Asset-Management der Swiss Re sowie Konzeption der funktionalen Architektur für eine Investment – Software. ▪ Analyse der technischen Architektur zur Bestimmung von Alternativlösungen und Erhebung von Softwarealternativen. ▪ Erstellung einer funktionalen Anforderungsmatrix und Analysieren der unterschiedlichen Softwareprodukte. ▪ Entwicklung eines Software-Migrationplans zur Einführung der ausgewählten Software sowie Testen und erstellen einer GAP Analyse der ausgewählten Software. |

| Rückversicherung, Köln | |
|-------------------------------|------------------------------------|
| Projekte: | |
| 03/1996 – 10/1996 | Kundenzufriedenheitsanalyse |
| Schwerpunkte : | CRM, Moderation & Workshops. |

| | |
|---------------|---|
| Beschreibung: | Durchführung einer Kundenzufriedenheitsanalyse |
| Branche: | Versicherung |
| Rolle: | Projektmitarbeiter |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Durchführung einer Kundenzufriedenheitsanalyse in Form von Kundenworkshops zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit der Vertragspartner (Erstversicherer). ▪ Durchführung der Projektadministration und des Projektcontrolling |



Konzernerfahrung

| | |
|-----------------------------|---|
| 04/1993 – 12/1995 | Deutsche Ärzte-Versicherung |
| Organisationsleitung | |
| Schwerpunkte : | Vertriebsmanagement, Controlling. |
| Beschreibung: | Aufbau einer Vertriebsorganisation als Organisationsleiter |
| Branche: | Versicherung |
| Rolle: | Organisationsleiter |
| Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Einstellung von freiberuflichen Vertriebsmitarbeitern. ▪ Betreuung und Unterstützung des freiberuflichen Außendienstes sowie Entwickeln von Marketing Konzepten. ▪ Planung und Durchführung von Veranstaltungen für Medizinstudenten bzw. Assistenzärzte. ▪ Steuerung und Entwicklung des Profitcenters. |
| 01/1991 – 03/1993 | Allianz Versicherung |
| Industrieberater | |
| Schwerpunkte : | Analyse & Konzeption. |
| Beschreibung: | Betreuung der Ausschließlichkeitsorganisation als Spezialist für die Sparte Transportversicherung |
| Branche: | Versicherung |

| | |
|-------------|--|
| Rolle: | Berater |
| ▪ Aufgaben: | <ul style="list-style-type: none">▪ Erarbeitung von Risikokonzepten, überwiegend für mittelständische Industriebetriebe.▪ Bearbeitung und Pflegen eines Industriebestands.▪ Fachliche Unterstützung des Außendienstes in der Sparte Transportversicherung. |

01/1991 – 03/1993 ***Ropners Insurance Services, Stell Burril Jones Ltd., London***

Auslandspraktikum

| | |
|---------------|---|
| Beschreibung: | Auslandspraktikum bei zwei Lloyds Brokern |
| Branche: | Finanzdienstleister |
| Rolle: | Praktikant |