

# Dirk Werner

## Senior Berater



### BESONDERE KENNTNISSE

Projektmanagement

Marketing/Vertrieb

CX Management / CRM

Nearshore Outsourcing

Interim Management

Prozessmanagement

### Profil

Name Dirk Werner

Geboren 07.11.1964

Nationalität Deutsch

Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch

Mob +49 163 654 7283

E-Mail [dirkw@newbizcon.eu](mailto:dirkw@newbizcon.eu)

website [www.newbizcon.eu](http://www.newbizcon.eu)

Adresse Paul-Klee-Str. 42

99085 Erfurt

LinkedIn <https://www.linkedin.com/in/dirk-werner-1432459>

Xing [https://www.xing.com/profile/Dirk\\_Werner](https://www.xing.com/profile/Dirk_Werner)

### Ausbildung

Studium BWL

MBA - Central and Eastern European Management

### Tools

MS Office 365, MS Access, MS Dynamics 365

MS Project, CRM Systeme diverse

Jira, Confluence, ARIS

### Methoden

Prince2, SCRUM Project Owner

SQL, HTML

01/2025 –  
12/2025

#### Concentrix Catalyst DACH & NORDICS, Remote, Senior Consultant CX, BPO, Transformation

- Definition der Anforderungen und Abstimmung mit den Auftraggebern: Service Level Steuerung, Quality Management and Customer Feedback Management CNX auf Basis COPC, Definition und Optimierung Workflow (Contact Reason Coding, SOPs in Ticketingsystem)
- Übernahme ad interim: Vertragswesen, Preismodelle, Invoicing Prozesse für CNX
- Systemwechsel auf AWS Connect und Zendesk

06/2022 –  
06/2024

#### DCS Digital Charging Solutions, München, Project Manager Outsourcing Management

- Definition der Anforderungen und Abstimmung mit den OEM Partnern: Service Level Steuerung, Quality Management and Customer Feedback Management des Outsourcingpartners, Optimierung Workflow in Zendesk
- Übernahme ad interim: Vertragswesen, Preismodelle, Invoicing Prozesse für den Outsourcingpartner
- Durchführung RFQ und CS Dienstleister- Wechsel, Transition Nearshore
- Prüfung Performance Top 50 Charge Point Operators auf Auslastung und CX, Vorbereitung Vertragsverhandlungen, AFIR compliance Check

01/2022 –  
12/2022

#### Total Webhosting Solutions, Amsterdam, Project Manager Customer Service Strategie

- Reorganisation der Customer Service Struktur (14 Labels)
- Definition Sales- und Service- Prozesse, Definition new way of working in Freshdesk

10/2021 –  
02/2022

#### Projektmanager Customer Service Optimization Vorwerk Italia

- Analyse der CS- Strukturen (Prozesse, Mitarbeiter, Systeme) für die Produktlinien Foletto und Bimby
- Vereinheitlichung der Service-Strukturen und -Guidelines
- Entwicklung von KPIs und Berichten für die Zielorganisation
- Analyse der unterstützenden Systeme
- Berichterstattung Bereichsleitung

06/2021 –  
10/2022

#### Projektmanager Customer Service Optimization Zwilling J.A. Henckels GmbH

- Analyse der CS- Strukturen (Prozesse, Mitarbeiter, Systeme)
- Entwicklung von KPIs und Berichten, Qualitätsmanagement COPC
- Analyse der FTE PLAN/SOLL/IST
- Erstellung von Forecasts (operativ, taktisch, strategisch)
- Anforderungsmanagement von Prozess-/Systemoptimierungen in Zendesk und Salesforce
- Design und Aufbau einer Knowledge-Base in Zendesk
- Berichterstattung Bereichsleitung

09/2020 –  
10/2021

#### Kampagnenmanager Vertrieb 1&1 Versatel, Düsseldorf

- Planung technische & kaufmännische Migration von Geschäftskunden
- Projektmanagement
- Kampagnendesign und -steuerung, Koordination Outbound-/Inbound-Telefonie
- Kommunikationsdesign, Prozess-/Systemoptimierung

# Dirk Werner

## Senior Berater



### BESONDERE KENNTNISSE

Projektmanagement

Marketing/Vertrieb

CX Management / CRM

Nearshore Outsourcing

Interim Management

Prozessmanagement

### Profil

**Name** Dirk Werner

**Geboren** 07.11.1964

**Nationalität** Deutsch

**Sprachen** Deutsch, Englisch, Französisch

**Mob** +49 163 654 7283

**E-Mail** [dirkw@newbizcon.eu](mailto:dirkw@newbizcon.eu)

**website** [www.newbizcon.eu](http://www.newbizcon.eu)

**Adresse** Paul-Klee-Str. 42

99085 Erfurt

**LinkedIn** <https://www.linkedin.com/in/dirk-werner-1432459>

**Xing** [https://www.xing.com/profile/Dirk\\_Werner](https://www.xing.com/profile/Dirk_Werner)

### Ausbildung

Studium BWL

MBA - Central and Eastern European Management

### Tools

MS Office 365, MS Access, MS Dynamics 365

MS Project, CRM Systeme diverse

Jira, Confluence, ARIS

### Methoden

Prince2, SCRUM Project Owner

SQL, HTML

- Anforderungsmanagement
- Stakeholdermanagement, Berichterstattung Bereichsleitung

05/2020 –  
08/2020

#### **Projektmanager Digitalisierung Customer Service Ausschreibung für Deutsche Post AG, Bonn**

- Analyse der Anforderungen im RFQ Dokument der Trizma (M+ Group) - (Deutsche Post Projekt)
- Deutscher IT- Partner (Sematell) zur Umsetzung der Automatisierungsanforderungen einbinden
- Umfangreiche Inhaltliche und vertragliche Abstimmungen mit Trizma und Sematell
- Erstellen der Preismatrix auf Basis verschiedener Volumen und Automatisierungsgrad Annahmen
- Teilweise Übersetzung der deutsch-sprachigen Ausschreibungsunterlagen für Trizma / M+ Group
- Erläuterung des 'deutschen Projektmanagements' in Richtung Auftraggeber

03/2020 –  
05/2020

#### **Projektmanager Ausschreibung Customer Service Pyur GmbH, Berlin (TeleColumbus)**

- Durchführung eines RFQ für Pyur
- Erstellen und Abstimmung der 'Long List' potenzieller Service Provider mit dem Auftraggeber
- Erstellen und Abstimmung der RFQ Dokumente und der Feedback Formulare
- Kontaktaufnahme mit Service Providern per E-Mail und Telefon
- Einholen der Rückfragen und Abstimmung mit Auftraggeber
- Auswertung der RFQ Ergebnisse
- Präsentieren der RFQ Ergebnisse

03/2020 –  
03/2020

#### **Projektmanager Prozessmanagement Customer Care Homeday GmbH, Berlin/Köln**

- Analyse der Geschäftsprozesse
- Abstimmung der Kundenkommunikation-Inhalte in Call und Mail, Schwerpunkt Einwandbehandlung
- Definition und Feinabstimmung Gesprächsleitfaden (GLF) Call (Best Practice Ansatz aus verschiedenen GLF)
- Abstimmung Einführungsprozesse GLF

04/2019 –  
01/2020

#### **Projektmanager Prozessmanagement Eon Broadband GmbH, Berlin/Saarstedt**

- Einführung Whitelabel Telekommunikationsprodukte im Rahmen eines B2B-/ B2C-Projektes
- Einführung/Anpassung MS Dynamics
- Lieferantenauswahl- und Steuerung
- Kooperationsmanagement mit konzernweiten Leistungseinheiten des Netzbetriebs und des Produktmanagement

# Dirk Werner

## Senior Berater



### BESONDERE KENNTNISSE

Projektmanagement

Nearshore Outsourcing

Marketing/Vertrieb

Interim Management

CX Management / CRM

Prozessmanagement

### Profil

**Name** Dirk Werner

**Geboren** 07.11.1964

**Nationalität** Deutsch

**Sprachen** Deutsch, Englisch, Französisch

**Mob** +49 163 654 7283

**E-Mail** [dirkw@newbizcon.eu](mailto:dirkw@newbizcon.eu)

**website** [www.newbizcon.eu](http://www.newbizcon.eu)

**Adresse** Paul-Klee-Str. 42

99085 Erfurt

**LinkedIn** <https://www.linkedin.com/in/dirk-werner-1432459>

**Xing** [https://www.xing.com/profile/Dirk\\_Werner](https://www.xing.com/profile/Dirk_Werner)

### Ausbildung

Studium BWL

MBA - Central and Eastern European Management

### Tools

MS Office 365, MS Access, MS Dynamics 365

MS Project, CRM Systeme diverse

Jira, Confluence, ARIS

### Methoden

Prince2, SCRUM Project Owner

SQL, HTML

- Vertragsgestaltung für das B2B- und B2C-Geschäft
- Überprüfung der Prozesse auf Massenmarktfähigkeit
- Erstellung von Leistungsindikatoren (KPI) für das Prozessmanagement im Vertrieb und des Partnermanagements

09/2018 –  
03/2019

#### Standortleiter Sarajevo

##### Teleperformance Germany GmbH, Bosnien & Herzegowina

- Aufbau eines deutschsprachigen Nearshore Standortes
- BPO / Customer Service Industry
- Budgetverantwortung
- Führungsverantwortung 100+ Mitarbeiter

11/2017 –  
07/2018

#### Head of Customer Service

##### Rechtsanwaltskanzlei Ruff GmbH, Legal Tech Industry, Berlin

- Kundenservice Strategie
- Kontaktvermeidungsstrategie
- Customer Touch Point Analyse
- Dokumentation und Digitalisierung Prozesse
- Reorganisation des Kunden-/Mandantenservice
- Einführung Scorecard und Mitarbeiter-Bonussystem

03/2017 –  
09/2017

#### Standortleiter Contact Center

##### Capita Customer Services GmbH, Erfurt

- 367 Kundenberater im kaufm., technischen und Vertriebssupport der mobilcom-debitel (freenet group)
- 82 Spezialisten verantwortlich für Prozess- und Anforderungsmanagement, Testing, Qualitätsmanagement, Forecast- Erstellung und Workforce Management eines Call Center Netzwerkes (mehrere Standorte)
- 8 Mitarbeiter im direct report
- 16,8 Mio. Euro p.a. Budget-/ Umsatzverantwortung
- Bedarfsermittlung, Performance Reviews und Kosten-Nutzen-Analysen
- Definition Performance-Ziele: Geschwindigkeit, Effizienz, Cross-und Upsell
- Sicherstellung/Monitoring der Qualität in Daten und Kontakten
- Beratung des Auftraggebers bei Produkt- und Service- Definition