



PROFIL

Name	Dirk Werner
Geboren	07.11.1964
Nationalität	Deutsch
Sprachen	Deutsch, Englisch, Französisch
Telefon	+49 202 - 87054388
E-Mail	nachricht@ojuto.de
Website	www.ojuto.de
Adresse	Hofaue 63 42103 Wuppertal

AUSBILDUNG

Studium
Betriebswirtschaft
MBA - Central and Eastern European
Management

TOOLS

MS Office 365, MS Access, MS Dynamics 365
MS Project
CRM div.
Jira, Confluence
ARIS

Methoden

PRINCE2
SQL, HTML
Sicherheitstechnologien (PKI, WPKI, WIM, WTLS)

BRANCHEN

Customer Service Industries
Telekommunikation

SOCIAL MEDIA

 <https://de-de.facebook.com/ojuto-consulting-gmbh-1062702967160685/>

 <https://www.xing.com/companies/ojutoconsultinggmbh>

 <https://www.linkedin.com/company/ojuto-consulting-gmbh>

BESONDERE KENNTNISSE

Projektmanagement

Marketing/Vertrieb

CX Management / CRM

Nearshore Outsourcing

Interim Management

Prozessmanagement

PROJEKTE (Auswahl)

06/2022
aktuell

DCS Digital Charging Solutions, München, Project Manager Outsourcing Management

- Definition der Anforderungen: 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

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
- 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

PROFIL

Name	Dirk Werner
Geboren	07.11.1964
Nationalität	Deutsch
Sprachen	Deutsch, Englisch, Französisch
Telefon	+49 202 - 87054388
E-Mail	nachricht@ojuto.de
Website	www.ojuto.de
Adresse	Hofaue 63 42103 Wuppertal

BESONDERE KENNTNISSE

Projektmanagement

Marketing/Vertrieb

CX Management / CRM

Nearshore Outsourcing

Interim Management

Prozessmanagement

PROJEKTE (Auswahl)

03/2020
05/2020

Projektmanager Ausschreibung Customer Service Pyrur 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 MS Dynamics
- Lieferantenauswahl- und Steuerung
- Kooperationsmanagement mit konzernweiten Leistungseinheiten des Netzbetriebs und des Produktmanagement
- 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

SOCIAL MEDIA



<https://de-de.facebook.com/ojuto-consulting-gmbh-1062702967160685/>



<https://www.xing.com/companies/ojutoconsultinggmbh>



<https://www.linkedin.com/company/ojuto-consulting-gmbh>