

Oliver Voss

olivervoss@gmail.com • [LinkedIn](#)

01732862738 • Hamburg, Deutschland



Executive Summary

- Ergebnisorientierter und umsetzungsstarker Geschäftsführer und COO mit >15 Jahren Erfahrung.
- Verantwortung für Business Units mit einem Umsatz von €80-120 Mill., OPEX zwischen €10-30 Mill.; Führungsspannen von 60 bis zu 240 Mitarbeitern, Verantwortung für Einkaufsvolumen zwischen €15-30 Mill.
- Umfangreiche Expertise in der Entwicklung und Umsetzung von Effizienzsteigerungs- und Kostenreduktionsprogrammen, der Optimierung der Wertschöpfungskette und Verbesserung der Customer Experience, sowie in der strategischen und operativen Leitung von Unternehmenstransformationen, Post-Merger-Integrationen und datengetriebener Prozessautomatisierung.
- Erfahrung im inhabergeführten Mittelstand und internationalen Konzernen.

Berufserfahrung

Seit 2025 **Selbstständiger Interim Manager und Unternehmensberater**

Eagle LSP – Privat Equity Backed Legal Tech StartUp: Beratung Eintrittsstrategie Schadenmanagement

- Entwicklung einer Eintrittsstrategie für den Schadenbereich eines Versicherungsdienstleisters.
- Analyse und Optimierung der bestehenden Schadenprozesse.
- Definition von Steuerungskennzahlen und KPIs zur Leistungs- und Effizienzverbesserung.
- Beratung des Managements zur Marktpositionierung und Prozessdigitalisierung.

Sparkasse – Vakanzübernahme Gruppenleitung IT & DORA-Compliance

- Führung eines IT-Teams mit 13 Mitarbeitenden im Rahmen einer Vakanzvertretung.
- Sicherstellung des stabilen IT-Betriebs und Steuerung externer IT-Dienstleister.
- Leitung regulatorischer Projekte, insbesondere zur Umsetzung der DORA-Verordnung.
- Vorbereitung und Begleitung eines IT-Sicherheitsaudits.
- Change Management und Konfliktmoderation in einem herausfordernden Transformationsumfeld (FI-Migration).

2021 bis 2024 **Director Operations | Auto Fleet Control GmbH**

Auto Fleet Control (AFC) ist ein Unternehmen, das sich auf das digitale Schaden-, Reparatur- und Risikomanagement und die komplette Schadenabwicklung für gewerblich genutzte Kfz-Flotten spezialisiert hat. Mit jährlich mehr als 90.000 abgewickelten Schäden ist AFC in Deutschland Marktführer. Es hat 300 Mitarbeiter in Deutschland und erzielt einen Umsatz von €120 Millionen an den Standorten Hamburg, Wuppertal und Rosenheim.

Als Mitglied des Leadershipteams war ich verantwortlich für das operative Tagesgeschäft im Schadenmanagement:

- €85 Mill. Umsatz, sowie €30 Mill. Einkaufsvolumen pro Jahr, 140.000 Kunden, 60.000 Schäden pro Jahr, 60 FTE, 6 Directs.
- Verantwortlicher für reibungslose Leistungserbringung von der Schadenaufnahme und Soforthilfe, über die Reparaturkoordination bis zum kreditorischen und debitorischen Forderungsmanagement.
- Einkauf und Dienstleistungmanagement von 5 Werkstattnetzen mit insgesamt 400 Werkstätten und weiteren Leistungserbringern (Call Center, Assistanzen, Autovermieter, Abschleppdienste, Gutachter, Rechtsanwälte).

Projekte:

- **Customer Journey und Lean Management:** Operations, Supply Chain, Sales und Produkt werden mit Hilfe des Net Promoter Scores (NPS) konsequent zum Kunden ausgerichtet. Aufbau, Verankerung und KPI-getriebene Weiterentwicklung eines NPS-Systems. Das Management wird durch die fortlaufende Messung und Analyse der Kundenzufriedenheit befähigt, notwendige Veränderungen in allen Geschäftsbereichen und bei allen Dienstleistern zu identifizieren und umzusetzen.
- **Digitalisierung und Automatisierung durch KI:** Die Einführung eines KI-gestützten Reparaturprozesses verändert den 25 Jahre alten Prozess grundlegend, reduziert die Durchlaufzeiten und Kosten um >30%. Veränderte Kundenerwartungen und

Personalknappheit werden durch die Entwicklung eines KI-basierten Kundenservice Chatbots adressiert, hierdurch sinkt das Anrufvolumen schrittweise um 25% bei konstantem NPS.

- **Supplier Management:** Die Bestandsaufnahme aller Zulieferer führt zu einer Fokussierung und Volumenbündelung. Die Gesamtzahl der Werkstätten wird auf 150 verdoppelt, die schlechtesten 15% müssen das Netzwerk verlassen. Best Practices im Reparaturprozess werden identifiziert, neue Prozessstandards definiert und im Netzwerk verankert. Die fortlaufende Analyse relevanter Datenpunkte verbessert die Auftragssteuerung der Reparaturen. Durch diese Maßnahmen verbessern sich Durchlaufzeiten, Total Cost of Ownership, NPS und die Rentabilität der Betriebe deutlich.
- **Purpose:** Entwicklung und Implementierung eines wertebasierten Führungsansatzes als Basis für die Weiterentwicklung der Unternehmenskultur, sowie Entwicklung von Führungskräften, Abteilung und Teams.

2017 bis 2021 Executive Director Data&Insights | CRIF Bürgel

CRIF Bürgel gehört zur weltweit tätigen CRIF-Unternehmensgruppe, mit Hauptsitz in Bologna, Italien. Die CRIF-Gruppe ist mit rund 5.000 Mitarbeitern und über 70 Tochtergesellschaften in über 30 Ländern auf vier Kontinenten aktiv. CRIF bietet Risikomanagement, Informationssysteme, Analysen, Outsourcing- und Prozessdienstleistungen sowie fortschrittliche digitale Lösungen für Geschäftsentwicklung und Open Banking. CRIF tritt in 2016 in den deutschen Markt ein, indem er zwei deutsche Unternehmen kauft und diese zusammenführt. Ich komme 2017 an Board, um das B2B Geschäft auf neue Beine zu stellen und die Post Merger Integration zu gestalten.

Als Mitglied der Geschäftsführung war ich verantwortlich für das operative Tagesgeschäft der Auskunftei:

- 240 Mitarbeitern an 5 Standorten in Deutschland, 1 Standort in Slowenien und 1 Standort in der Türkei;
- €15 Mill. OPEX, sowie den gruppenweitem Dateneinkauf €14 Mill.

Projekte:

- **Restrukturierung, Target Operating Model, Nearshoring:** OPEX-Reduktion um 20% durch Aufbau internationaler Service-Hubs mit 110 FTE in Slowenien und der Türkei. Schließung von 4 deutschen Standorten, Ausarbeitung eines Sozialplans, Standardisierung und Überführung des Geschäftsbetriebs, sowie organisatorisches Change-Management. Aufbau eines Data&Analytics Centers, 15 FTE, Italien.
- **Plattformentwicklung:** Ein 30 Jahre altes ERP-System muss in 15 Monaten ausgetauscht werden. Verantwortung für Entwicklung, GoLive und Stabilisierung eines neuen Bestandsführungssystems in einem internationalen, funktionsübergreifenden Team (Deutschland, Italien, Polen, Slowenien, Slowakei).
- **Datenstrategie und Datenkostenmanagement:** Die Datenschätze des Unternehmens müssen identifiziert und erschlossen werden. Implementierung eines Data-Lake-Systems zur Verbesserung der Datenqualität und Wertschöpfung. Konsolidierung der Beschaffung von Datenquellen, was zu einer erheblichen Reduzierung der Einkaufskosten und einer besseren Nutzung der Daten führt

2019 bis 2021 Geschäftsführer | EuroPro Gesellschaft für Data Processing mbH

Die EuroPro bietet Unternehmen, Gewerbetreibenden und Freiberuflern aus allen Wirtschaftsbereichen umfassende Informationen zu Anschrift und Zahlungsfähigkeit von Privatpersonen und Firmen. Der Schwerpunkt liegt in der Anschriftenermittlung unbekannt verzogener Kunden und Schuldner und hierbei besonders auf einem mehrstufigen Ermittlungssystem. 2019 übernehme ich Geschäftsführung der EuroPro mit dem Ziel die Profitabilität der Gesellschaft signifikant zu steigern, neue Produkte zu entwickeln und die Gesellschaft in den Konzern zu integrieren.

Als Geschäftsführer war ich verantwortlich für die digitale Transformation und Umsatzsteigerung der Unit:

- €10 Mill. Jahresumsatz, 30 Mitarbeiter, 400 B2B Kunden.

Projekte:

- **Produktentwicklung und Umsatzsteigerung:** Einführung neuer, profitabler Produkte zur Steigerung von Umsatzrate (+15%) und Profitabilität (+20%).
- **Prozessautomatisierung:** Implementierung eines vollautomatisierten Systems für Einwohnermeldeamtanfragen, das die Bearbeitungszeiten deutlich verkürzt und die Effizienz maßgeblich erhöhte.

2016 bis 2017 Senior Manager Strategy and Business Transformation | Barclays Bank

Die Barclays Bank Europe in Hamburg ist ein führender Kreditkartenemittent und Anbieter von Ratenkrediten und Tagesgeld. Sie ist seit 1991 in Deutschland aktiv, hat 800 Mitarbeiter gehört zur 1690 gegründeten britischen Barclays Bank.

- **Organisationsentwicklung:** Die Implementierung agiler Organisationsprinzipien in IT und Business führt zur Verbesserung der Qualität und Zusammenarbeit.
- **PMO:** Verantwortlich für die strukturierte Koordination und Umsetzung aller Brexit-Maßnahmen.
- **Kostensenkung:** Leitung eines Programms zur signifikanten Kostenreduktion.

2014 bis 2016 Head of Fraud Operations | Barclays Bank

- €4 Mio. jährliche Betrugsrisiken, 4 Teamleiter und 85 Mitarbeiter.
- Verantwortung für die Themenbereiche **Betrugsprävention, Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung**.
- Weiterentwicklung des Bereichs Qualitäts- und Performancemanagement.
- Entwicklung einer neuen Aufbau- und Ablauforganisation, sowie Auslagerung von 15 Mitarbeitern.

2011 bis 2014 Head of Loan Operations | Barclays Bank

- €120 Mio. Kreditvolumen, €10 Mill. Cross-Selling, 6 Führungskräften, 100 FTE.
- Verantwortung für den aktiven **Telefonverkauf von Ratenkrediten und Zusatzprodukten, die Kreditprüfung und antragsbezogene Sachbearbeitung, sowie die Betreuung von Bestandskunden und Vertriebspartnern**.
- Sales: Die Einführung innovativer Verkaufsprozesse steigert das jährlich Ratenkreditvolumen um >30% auf €120 Millionen pro Jahr. Durch Cross-Selling von stark regulierten Versicherungsprodukten wird die Profitabilität erreicht.
-

2010 bis 2011 Head of Continuous Improvement | Barclays Bank

- Verantwortung für das **Prozessmanagement der Bank**, 8 Mitarbeiter.
- **Reorganisation:** Integrierte Verkaufs- und Serviceabteilungen zur Steigerung der Leistung und des Kundenerlebnisses: End-to-End-Prozesse und Verkaufsanreize, gemischte Teams auf Basis des Prinzips "First Point of Contact Resolution".

2009 bis 2011 Senior Change Manager | Barclays Bank

- **Co-Verantwortlich für das Programm- Management der Bank**, Führung von 4 Business Analysten und Projektmanager.
- **Programm Management:** Einführung von SAP HR. Einführung der Ratenkredit Plattform. Umsetzung von Rentabilitätsverbesserung im Bereich Kreditkarten. in wichtigen Produktlinien. Implementierung eines strategischen Risikomanagementsystems.

2007 bis 2008 Senior Management Consultant | Capgemini Deutschland GmbH

Capgemini ist einer der weltweit führenden Anbieter von Management- und IT-Beratung, Technologie-Services und Digitaler Transformation. Als ein Wegbereiter für Innovation unterstützt das Unternehmen seine Kunden bei deren komplexen Herausforderungen rund um Cloud, Digital und Plattformen.

- **Einführung einer strategischen Risikomanagement Plattform** im Bereich Commercial Banking, Landesbank.
- **Planung einer Wachstumsstrategie** und Produkteinführung, britischen Banken- und Versicherungsgruppe.
- **Definition und Einführung eines Compliance- und Risikomanagementsystems** unter Berücksichtigung der vorherrschenden Prozess- und Facharchitektur, Risikoaspekten bei einer großen deutschen Versicherungsgruppe.

2002 bis 2008 Senior Project Manager | Atradius Credit Insurance

Die Atradius Gruppe schützt Unternehmen mit Warenkreditversicherungen, Bürgschaften, Inkassodiensten und Wirtschaftsinformationen. Atradius ging aus der Gerling Kreditversicherungssparte hervor und erzielt mit 3.500 Mitarbeiter in 50 Ländern einen Umsatz von €2,5 Mrd.

- **CRM-Einführung:** Im Rahmen eines Post-Merger Projekts werden die Prozesse in der Kundenbetreuung standardisiert. Als Projektmanager bin ich verantwortlich für die Konzeptionierung, Entwicklung und Implementierung eines länderübergreifenden CRM-Systems.
- **Testkoordinator** für Datenmigration der Vertragsbestände und Funktionserweiterung des Bestandssystems in Frankreich, Belgien und Luxemburg.
- **Teilprojektverantwortung** für die Einführung einer einheitlichen Project Governance auf Basis von Prince2.

2001 bis 2002 Produktmanager | Gerling Versicherung

- Entwicklung von **Versicherungsprodukten für digitale Marktplätze**.

Ausbildung

- Zertifizierter Coach, bta Berlin, 2025. Zertifizierter Projektmanager PRINCE2 und PMP, London und Brüssel, 2006 und 2004.
- Studium der Wirtschaftswissenschaften an der Universität Essen, Abschluss als Diplom-Kaufmann. Schwerpunktfächer Finanzen& Banken, Marketing&Handel, sowie Energiewirtschaft. Diplomarbeit zum Thema Energiehandel mit dem Titel „Value-at-Risk und Kreditrisikomanagement als Risikomanagement-Instrumente für Energieversorger im liberalisierten Strommarkt“, 1999.
- Abitur am Josef-Albers- Gymnasium in Bottrop, 1994.
- Schüleraustausch und Graduation an der Princess-Anne-Highschool in Virginia Beach, Virginia, USA, 1992.