



- **Roland Borek**
- Interim Management & Consulting
- Diplom-Kaufmann (Uni)

- 04.11.1967 in Hildesheim
- verheiratet, 4 Kinder

- Kramerkoppel 29
- 22041 Hamburg
- +49 (0) 1511 767 44 73
- rb@der-kundenversteher.de
- www.der-kundenversteher.de

Bestandskundenmanager | Problemlöser | Kundenversteher

Qualifikation

- Langjährige Managementenerfahrung im Bestandskundenmanagement
- Arbeit in internationalen Teams auf Managementebene
- Fachübergreifendes Denken mit fundiertem Verständnis aller Funktionsbereiche
- Branchenexpertise Versandhandel, Informationsmanagement, öffentlicher Dienst
- Projektmanagement PRINCE II

Berufliche Schwerpunkte

- Leitung von Kundenservice / Backoffice / IT-Support – Organisationen
- Reorganisation und Aufbau von betrieblichen Abläufen im Kundenservice, Tender Management, Backoffice und Vertragsmanagement
- Implementieren von CRM-Systemen
- Erfolgreiche Umsetzung von Integrationsprojekten nach Merger / Acquisition

Soft Skills

- Konsequente Zielorientierung
- Führungsstärke und hohe soziale Kompetenz
- Begeisterungsfähigkeit und Überzeugungskraft
- Ausgeprägte Hands-on Mentalität

Ausbildung

- Groß- und Außenhandelskaufmann
- Diplom-Kaufmann (Uni)

IT Skills

- MS Office
- SQL, Confluence, Tricia, Salesforce

					
Führung		MS Office		Deutsch	
Change		SQL		Englisch	
Strategie		Programmierung		Französisch	
Umsetzung					

Bisherige Projekte und Stationen im Angestelltenverhältnis

Interim Manager First and Second Level Support (2022-2023)

Kassenärztliche Vereinigung Bayerns (KVB), München

- Operative und disziplinarische Verantwortung
 - Helpdesk
 - Second Level Support-Team
 - Standortadministratoren Außenstellen
- Optimierung des Ticketprozesses
- Mitarbeitermotivation und Mitarbeiterentwicklung
- Verbesserung des Usererlebnisses
- Leitung interner Projekte
- Einführung von KPI's zur Steuerung des Teams und der Prozesse

Senior Manager Client Services (2009-2021)

Iron Mountain Deutschland GmbH, Hamburg

- Mitglied der Geschäftsleitung
- Operative und disziplinarische Verantwortung
 - Team Customer Service
 - Vertragsmanagement
 - Tender Management
 - Vertriebsunterstützung
 - Firmen- und Kundenintegration nach Übernahme
 - Strategische Preisgestaltung
 - Projektmanagement (intern / extern)
- Projekte im Rahmen dieser Tätigkeit
 - Aufbau des zentralen Kundenservice-Teams (vorher regional-operativ)
 - Rekrutierung der Mitarbeiter
 - Ausrichten des Bereiches auf eine exzellente Customer Experience und die Customer Journey mit besonderem Fokus auf das Onboarding neuer Kunden
 - Ergänzung des Bereiches um professionelles Tender Management und Vertragsmanagement
 - Aufbau Onboarding / Order2Cash Prozess
 - Initiierung einer regelmäßigen Kundenbefragung zu den Dienstleistungen und dem Service des Unternehmens
 - Einführung CRM-Systeme für Vertrieb und Kundenservice
 - Identifizieren der Stakeholder Sales, Marketing, Operations, Customer Service
 - Erarbeitung der Anforderungen an das System (Struktur Felder, Berechtigungen, Reporting)
 - Koordination der technischen Umsetzungen mit dem IT-Bereich, Einführung von Salesforce und Salesforce Service
 - Erarbeitung der Customer Data Base als Grundlage für gezielte Marketing-Aktionen, Vertriebsaktivitäten und operative Verbesserungsinitiativen
 - Projektmanagement und -reporting

- Übernahme des Geschäftes zweier Mitbewerber
 - Analyse der Due Diligence
 - Identifizierung der Schlüsselkunden
 - Koordination sämtlicher Aktivitäten mit dem übergebenden Unternehmen
 - Kommunikationsstrategie differenziert nach Kundengruppen
 - Logistische Planung der Übernahme der Archivalien in eigene Archive
 - Persönliche Kommunikation und Beratung der Schlüsselkunden
 - Implementierung spezieller Serviceprozesse für übernommene Kunden
 - Konzeption der Datenübernahme in eigenes System

- Übernahme des Hauptwettbewerbers
 - Koordination aller Integrationsaktivitäten in Deutschland im Rahmen der internationalen Projektorganisation
 - Konzeption der Zusammenführung der Kundendatenbasen, insbesondere der verschiedenen Preissysteme
 - Persönliche Kommunikation mit den Top-20 Kunden

- Standortschließung und Umzug der Archivalien in anderen Standort
 - Konzept und Implementierung der Kundenkommunikation
 - Serviceprozesse zur professionellen Behandlung von Einwänden der Kunden
 - Konzeption und Überwachung des Datentransfers

- Kundenindividuell differenzierte Preisgestaltung
 - Ermittlung kundenindividueller Rentabilität
 - Aufbau der Datenbasis und individuelle Preissetzung nach Rentabilitätsclustern

Senior Manager Customer Service und Marketing (2006-2009) Recall Deutschland GmbH, Hamburg

- Mitglied der Geschäftsleitung
- Operative und disziplinarische Verantwortung
 - Team Kundenservice
 - Marketing
 - Preisstrategie
 - Umsatz und Budgetverantwortung für kleine und mittlere Kunden
- Projekte im Rahmen der Tätigkeit
 - Aufbau des zentralen Kundenservice-Teams (vorher regional in neun Standorten)
 - Rekrutierung und Schulung des Personals
 - Implementierung einer neuen IT zur Auftragsfassung
 - Aufbau Kundenkontakt-Reporting
 - Implementierung einer differenzierten Kundenstruktur
 - Clusterung der Kunden nach branchen- und größenspezifischen Kriterien
 - Zielgerichtete Ansprache nach Kundengröße und -branche
 - Ermittlung kundenindividueller Rentabilität und differenzierte Kommunikations- und Preisstrategie für entsprechende Cluster

Projektmanager Beschwerdemanagement (1998-2006)

Otto Group, Hamburg

- Operative Verantwortung
 - Analyse und Vorstands-Reporting über alle Kundenkontakte des Unternehmens
 - Schulung der Call-Center Mitarbeiter
 - Initialisierung und Leitung von Verbesserungsinitiativen
- Projekte im Rahmen der Tätigkeit
 - Entwicklung und Implementierung einer Software-Lösung zur Erfassung und inhaltlicher Analyse von ca. 20 Mio. Kundenkontakten des Unternehmens
 - Entwicklung eines Modells zur Prognose von Kundenfolgeverhalten an Hand von Kundenreaktionsprofilen

Sachbearbeiter Controlling (1994-1998)

Otto Group, Hamburg

- Planung und Kontrolle der Personal- und Sachkosten von insgesamt 20 Kostenstellen
- Monatliche Prognose der Kostenentwicklung
- Konzeption, Aufbau und Pflege automatischer Datenverarbeitungsmodelle zur Kostenstellenplanung
- Abstimmung der einzelnen Kostenstellen mit den Kostenstellenverantwortlichen
- Reporting an das Zentralcontrolling

Kundenberater (1992-1994)

Otto Group, Hamburg

- Telefonische Bearbeitung von Kundenanliegen von Bestellung bis Kreditentscheidung
- Steuerung der Telefonzentrale / Mitarbeiterereinsatzsteuerung
- Konzeption, Aufbau und Pflege komplexer EDV-Modelle zur Analyse von Kundengruppen und zur Vertriebsplanung