



Qualifikationsprofil CRM-Callcenter-IT Service

Gerion Weidl
Schlossplatz 1
91365 Weilersbach

Zur Person

Seit mehr als 18 Jahren fungiere ich als Berater und Manager - primär für die Dienstleistungsbranchen mit IT Service und Callcenter-Aktivitäten, unter anderem auch als Trainer und Projektmanager.

Die Schwerpunkte meiner Tätigkeit liegen in den Bereichen:

- 360° kundenorientierte Sichtweise und Serviceorientierung
- Auswertung und analytische Zahlenaufbereitung
- Schulung, Training
- Budgetierung, Controlling
- Qualitätsmanagement sowie Projektmanagement
- Personalbegleitung und Coaching

Unter anderem verantworte ich auch das Planen und Erstellen von Finanz-, Wirtschaftsplänen sowie die Vermarktungsstrategien und Teamimplementierung. Als vertriebsorientierter und langjähriger CRM und Callcenter professional unterstütze ich meine Kunden bei der Vernetzung der internen/externen Strukturen.

Seit 2005 arbeite ich für die damals - eigens für den IT Schwerpunkt - gegründete Firma My-Ebusiness IT Training & Consulting LTD erfolgreich für Großkunden als IT-Dienstleister sowie als Vertriebstainer und CRM-Verantwortlicher mit Schwerpunkt: Umgang und Handhabung der unterschiedlichen CRM Systeme und als zusätzliche Herausforderung „Motivation und persönliche Entwicklung“ durch und mit CRM.

Ich bin 1968 geboren und fühle mich außerordentlich jung, habe eine liebenswerte Familie, absolvierte eine grundsolide technische Ausbildung zum Elektrogerätemechaniker. Ich erweiterte meine Kompetenz an der Fachschule für Elektrotechnik in Erlangen und beendete diese als staatlich geprüfter Elektrotechniker mit dem Schwerpunkt: „Energie- und Automatisierungstechnik“.

An der Fernuniversität Hagen und der University Wales habe ich ein MBA Studium in „Finanzmanagement und Finanzanalyse“ abgeschlossen und gründete als Quereinsteiger im Jahre 2005 zusätzlich ein Dienstleistungsunternehmen in der Gesundheitsbranche.

Im Jahr 2010 begann ich an der Universität in Zypern ein Promotionsstudium über CRM unter betriebswirtschaftlicher Fokussierung.

Meine Motivation ist die Entwicklung eines CRM Systems mit dem Schwerpunkt der qualitativen Informationsverfügbarkeit der involvierten Stellen einer Unternehmung und der Erfassung von qualifizierten Daten zur Kostenoptimierung und der optimalen Budgetverteilung mit dem Ziel die Klientel und potentielle Zubringer ganzheitlich 360° betrachten zu können.

Im Abschnitt 1 beschreibe ich die Tätigkeiten als technischer CRM-Verantwortlicher und Trainer eines der größten und erfolgreichsten Telekommunikations-Unternehmen.

Abschnitt 1

01/2004 – heute

Branche Weiterführende Bildung und Beratung, deutschlandweit (Gründer)

Geschäftsführer (My-Ebusiness IT Training & Consulting Ltd.)

Zielgruppe: Leiter- Professionals- Projektleiter / Führungskräfte / Projektleiter

Teamleiter / Vertriebsleiter / Sales Manager

- CRM Training & Coaching. Ausarbeitung von Konzeptionen und Leitfäden.
- Projektmanagement im Pflege und Facility Management - Finanzmanagement und Controlling - Optimierung und Qualifizierung - Strategischer Verkauf von Service Leistungen - internes/externes CRM - Verhandlungstraining und - coaching - Beziehungsmethoden - Kompetenzen nutzen - Zeitmanagement - Kommunikation - Moderation und Präsentation.
- Unternehmensberatung seit 2003 für ambulante Pflegedienste von 5 bis 40 Mitarbeitern und Umsatz von 100.000 Euro bis 1 Mio. Umsatz im Jahr
- Trainer für Produkt-, Vertriebstraining und CRM für die Deutsche Telekom / Bahn
- Projektmanagement CRM Call-Center - Ausarbeitung von Qualitätsleitlinien (Leitfäden, Stellenbeschreibung, Transferkonzept, Arbeitshilfen und Wissensdatenbanken, Fortbildungsunterlagen, Coaching on the Job
- Train the Trainer Schulungen und Konzeption· Training und Coaching der CC Agenten (Prozesse und Software)· Führungskräfte-Training· Prozessoptimierung
- Workflow Generierung und Dokumentation· Erfassung, Weiterleitung und Bearbeitung von Migrationsproblemen· Erstellung von Handlungsanweisungen· Erstellung von Prozessanalysen
- Schulungen für Endanwender. Funktionelle und technische Begleitung der Schulungen Schwerpunkte: Verkauf / Marketing, Organisationsentwicklung, Zeit- und Selbstmanagement, Lern- und Kreativitätstechniken, Sprachen/ Interkulturelles Training, Persönlichkeitsentwicklung, Präsentieren, Moderieren – Mitarbeiterführung, Personalwirtschaft, Office-Management IT, Neue Medien, Qualität und Service, Projekt- und Prozessmanagement, PR, Unternehmensführung Teambildung und Teamführung, Coaching, Stressbewältigung/ Gesundheit, Konfliktmanagement – „Train-the-Trainer“
- Softwarevarianten und Arbeitsplattformen für Unternehmen
- Beratung und Projektgeschäft für CRM Unternehmensmanagement. Betriebswirtschaftliche Kernprozesse im Unternehmen synchronisieren.
 - Konzeptionelle Umsetzung eines privaten Seniorenwohnens und Beratung der Betreiber mit 12 Wohneinheiten (Noahs Arche) – Erfolgreiches verhandeln mit Finanzdienstleistern zur Kapitalbeschaffung und Organisation der Personalressourcen.
 - Consultant für Aufbau und Gründung eines Pflegeunternehmens. Verhandeln mit Kassen und den Sozialleistungsträgern. Errichtung von Pflegestützpunkten. Organisation von Personalressourcen und Verknüpfung mit anderen Pflegediensten. Erstellung von Konzeptionen für „ambulant betreutes Wohnen“ und „ambulanter Pflege“.

06/2013 – 08/2013

Seniorenwohn- und Pflegeheime Dienstleistungs GmbH, Berlin

Externer CRM – CAS Projektmanager & Trainer (Gesundheitsbranche)

- Seminar "Interessentenmanagement CRM Spezialwissen"

09/2013 – 09/2013

Marseille Kliniken AG, Hamburg

Externer CRM – Projektmanager & Trainer (Gesundheitsbranche)

- Konzeptionelle Schulungsvorbereitung "CRM Spezialwissen"
- Konzeptionelle Schulungsvorbereitung „Anwendungssoftware, Senator CRM, Senator Verwaltung, Senator Pflegemanagement, Personalmaster (PSM), Eu-Vis“
- Konzeptionelle Schulungsvorbereitung „G&V und sonstige betriebswirtschaftlichen Auswertung über Beauty Contest“

- 11/2011 – 08/2012 **Deutsche Telekom AG, Bonn**
Externer CRM – Siebel Projektmanager & Trainer (Telekommunikation)
- Seminar "OPUS@GK TtT CRM Spezialwissen"
 - Seminar "OPUS@GK TtT CRM GK Zielgruppenwissen"
 - Seminar "OPUS@GK TtT CRM-Sales/-KM/-Analytics/-T"
- 02/2012 – 09/2012 **Deutsche Telekom AG, Bonn**
Externer CRM – Siebel Berater für die Expertenhotline (Telekommunikation)
- Hotline "OPUS@GK CRM-T"
 - Hotline "OPUS@GK CRM-Sales und CRM-KM"
- 09/2010 – 05/2011 **Deutsche Telekom AG, Bonn**
Externer CRM Siebel Testkoordinator (Telekommunikation)
- Integration diverser Applikationen in eine High End Systemlandschaft für Vertrieb und Kundenmanagement. Übergreifende Testkoordination für Schnittstellen und Services (SST, BLSST, SOA, OAT)
 - Koordination von Daten im Geschäftskundensegment für die Projekte (SAP / Siebel eBusiness / KundenManagement / Analytics / Sales / OrderManagement / Rollen und Rechte / Prozesse
 - Funktionelle Koordination und übergreifendes Projektmanagement
 - Optimierung und Qualifizierung der Prozessabläufe
 - CRM-Implementierung (Software / Testdaten)
 - Dienstleistungen Management und Controlling
- 07/2009 – 01/2010 **Deutsche Telekom AG (T-Mobile), Bonn**
Externer CRM Berater & Interimmanager (Telekommunikation)
 Zielgruppe: IT-Leiter- Professionals- Projektleiter / Führungskräfte / Projektleiter Teamleiter / Vertriebsleiter / Sales Manager
- Trainer für Produkt-, Vertriebstraining - Struktur, Aufbau und Zugang in das Mobile Netz - Die Mobilen Tarife Highlights - Verkaufsübungen - Mobiltelefone im Fokus - Beratungselemente unterstützen den Verkauf - Über das Handy ins Netz - passende Lösungen und das Equipment - Angebotserstellung- Strategie und Partnerschaft- Produktwissen zur mobilen Kommunikation- Mobile Technologien live erleben - Tarifgrid Maximum „ Alles drinnen “
 - Abgrenzung Wettbewerb mit passenden Verkaufsargumenten
- 12/2008 – 06/2009 **Vivento VCS – Deutsche Telekom AG, Würzburg**
Interim Management (externer CRM Projektmanager für First-, und Second Level Support - Telekommunikation)
- First – Second Level Support Projekt für Siebel-Help-Desk
 - Ausarbeitung von Qualitätsleitlinien (Leitfäden, Stellenbeschreibung, Transferkonzept, Arbeitshilfen und Wissensdatenbanken, Fortbildungsunterlagen, Coaching on the Job
 - Anleitungen im Umgang mit den unterschiedlichen Softwaremedien für die Help-Desk-Mitarbeiter etc. Erstellung und Durchführung von Konzeptionen und Handlungsanweisungen
 - Train the Trainer Schulungen und Konzeption- Training und Coaching der CC Agenten (Prozesse und Software)- Führungskräfte-Training- Prozessoptimierung
 - Workflow Generierung und Dokumentation- Erfassung, Weiterleitung und Bearbeitung von Migrationsproblemen- Erstellung von Handlungsanweisungen- Erstellung von Prozessanalysen
 - Unterstützung für Flexprod (VDSL und ADSL)
 - First – Second Level Support Projekt für Siebel-Help-Desk BMC Remedy Action Request System - Nimbus Ticket

07/2007 – 07/2008

Deutsche Telekom AG, Bonn

Trainer / Dozent: CRM-C Siebel Projekt (Telekommunikation)

(lt. Siebel das viertgrößte Siebelprojekt weltweit)

- Schulungen für Endanwender in die Live-Test-Umgebung für Siebel eBusiness und SiebelAnalytics. Funktionelle und technische Begleitung der Schulungen
- Schwerpunkte: Verkauf / Marketing, Organisationsentwicklung, Zeit- und Selbstmanagement, Lern- und Kreativitätstechniken, Sprachen/ Interkulturelles Training, Persönlichkeitsentwicklung, Präsentieren, Moderieren – Mitarbeiterführung, Personalwirtschaft, Office-Management IT, Neue Medien, Qualität und Service, Projekt- und Prozessmanagement, PR, Unternehmensführung Team-bildung und Teamführung, Coaching, Stressbewältigung/ Gesundheit, Konfliktmanagement – „Train-the-Trainer“

03/2007 – 10/2007

CWS-boco Deutschland GmbH, Dreieich

Projektentwickler für die Dokumentation in Agent Cockpit CRM - Trainer – CRM Coach & (externer Projektmanager)

- Planung inkl. Erstellung der Handouts (für die Systemlandschaft) und die dazugehörigen Handlungsanweisungen und Leitfäden.
- Einführung in die Grundlagen der CRM Philosophie und in die Grundstrukturen der AC-CRM Softwarelandschaft. Trainingsvorbereitung sowie Testing der Funktionen inkl. Dokumentation für alle User- und Anwendergruppen der jeweiligen Verantwortlichkeitsebenen.
- Ausarbeitung funktionaler Workflows für die differenzierten Abläufe und Befehls-routinen der kundenspezifischen Software. Qualitätssicherung der durchgeführten Trainings anhand von Übungen und Testaufgaben im dafür entwickelten AC-CRM Schulungssystemen.- Einführung und Unterweisung in angelehnte Softwarevarianten und Arbeitsplattformen der beiden Unternehmen

09/2006 – 04/2007

Deutsche Bahn AG, München und Berlin

Trainer – CRM Coach & (externer Projektmanager)

- Siebel CRM Trainingsentwicklung – Testing
- Erstellung der Handouts (Klickanleitung inklusive Prozessabläufe) und Leitfäden. Einführung der Administratoren in die Grundstrukturen die Siebel-CRM Softwarelandschaft. Trainingsvorbereitung inkl. Dokumentation für alle User- und Anwendergruppen unter Berücksichtigung der differenzierten Abläufe und Befehlsroutinen in die Software Infrastruktur. Qualitätssicherung der durchgeführten Trainings anhand von Übungen und Testaufgaben an funktionierenden Schulungssystemen.
- Einführung und Unterweisung der User in diverse CRM Arbeitsplattformen

11/2004 – 09/2006

Toll Collect, Berlin

Trainer – Coach & (externer Projektmanager)

- Trainer für technische Schulungen & Qualitätsmanagement für Toll-Collect über den TÜV Rheinland für Mautsysteme
- Technischer Trainer für Toll-Collect beim TÜV Rheinland
- Technische Schulung im Umgang mit den OnBoardUnits von Toll Collect Service Partnern.

02/2004 – 08/2004

Philips Fachhandelsbetreuung AG, Erlangen

Trainer – CRM Coach & (externer Projektmanager)

- Aufbau der Abteilung Philips Vertrieb & Fachhandelsbetreuung
- Generierung von Umsätzen innerhalb der definierten Vertriebsgebiete für Flachbildschirme
- Vereinbarung und Umsetzung von Businessplänen
- Entwicklung und Qualifizierung der Fachhandelspartner

- Platzierung von Marketingmaßnahmen des Herstellers
- Interaktion zu Distributoren
- Weiterentwicklung der Marktanteile innerhalb der verantworteten Region

01/2001 – 12/2003

Grundig AG, Fürth (Vollzeit)

Projektleiter für HF-gebundene VideoOnDemand-Technologien

- Koordination der weltweiten Service Strukturen. Analyse und Sicherstellung der Systemverfügbarkeit im IT-/HF-Umfeld. Spezifikation, Überwachung sowie Abnahme von geplanten oder bereits installierten Neuanlagen (weltweit) - Aufbau und Förderung von bilateralen Geschäftsbeziehungen zu IT-Firmen und das Verhandeln, Abschließen von Verträgen. Steuerung der externen Servicepartner, Projektkoordinierung, Projektverantwortung für kritische Installationen und technische Abnahme
- Vertriebstechnische Unterstützung für beratungsintensive Investmentgüter (bis zu 500.000 Euro)
- Planung und Steuerung von Wartungsarbeiten durch externe Mitarbeiter (fachliche Führung) - Einweisung und Schulung der unterschiedlichen Benutzertypen sowie Qualitätsmanagement. Arbeitsanweisungen planen, verfassen und verifizieren in ISO-normgerechter Weise (ISO – Auftraggeber). Support für vernetzte Computersysteme, im Verbund mit Antennennetzen - (Software: DOS, Linux, SUSE)

02/2000 – 12/2000

Web Portal - City-In Städte Information, Erlangen/Nürnberg (Vollzeit)

Portalbetreiber

- Erstellung und Pflege von Datenbanken
- Unterstützung beim Aufbau und Vermarkten von Webcontent

09/1999 – 02/2000

Audi AG Verantwortlicher bei Panasonic I.E. GmbH, Hamburg (Vollzeit)

Key Account Manager (Vertriebsingenieur Automotive)

- Verkauf und Projektbetreuung sowie technische Beratung
- Einkaufsplanung und Bedarfsanalysen sowie Qualitätssicherung
- Betreuung von Großkunden in der Automobil-Industrie
- Design In unter Berücksichtigung der Freigabeverfahren
- Umsatzvolumen jährlich 50 Mio. Deutsche Mark

06/1996 – 08/1999

Data Modul AG, München (Vollzeit)

Vertriebsingenieur

- Betreuung von Großkunden im Außendienst
- Führen von Verkaufsgesprächen und technische Beratung
- Verhandeln und Abschließen von Verträgen für die Gebiete Bayern, Thüringen und Sachsen

Im nachfolgenden folgenden Abschnitt 2 sind meine Qualifikationen für Pflegeunternehmen aufgelistet In diesem Bereich ist der wichtigste Fokus die optimale Handhabung und dahinterliegende Philosophie eines CRM-Systems.

Abschnitt 2

08/2010 – heute

Branche Gesundheit, Pottenstein (seit 2010)

Personalleiter Verwaltung/Vertrieb (Noahs Arche Ltd. & Co Pflegedienst KG)

- Erstellen von Finanz- Wirtschaftsplänen einschließlich Erfolgsrechnung
- Gründungsplanung und Unternehmensaufbau
- Kaufmännische Verhandlungsführung auf Geschäftsleiterebene einschließlich der damit verbundenen Preis- und Vertragsgestaltung

- Customer Relationship Management {interner / externer Kunde}. Erfolgreiches Vermarkten und Verknüpfen der Pflegestrukturen mit Pflegenetzwerken (Sozialarbeitern, Pflegestützpunkte, priv. Krankenkassen und gesetzliche Betreuer sowie lokalen Pflegeunternehmen
- Personalbedarfs- und Entwicklungsplanung
- Betriebswirtschaftliche Führung der zugeordneten Einrichtungen
- Sicherstellung der organisatorischen und administrativen Betriebsabläufe
- Budgetplanung, Controlling, HR-Management, Qualitätsmanagement und aktive Steuerung der Weiterentwicklung der Unternehmensziele und -kultur
- Koordination von Daten und Kennzahlen im Geschäftskundensegment (SAP / Siebel eBusiness / KundenManagement / Analytics / Sales / OrderManagement / Rollen und Rechte / Prozesse
- Sicherstellung des Qualitätsniveaus und der Leistungsabrechnung der Einrichtungen
- Integration diverser Applikationen in eine High End Systemlandschaft für Vertrieb und Kundenmanagement.
- Funktionelle Koordination und übergreifendes Projektmanagement
- Optimierung und Qualifizierung der Prozessabläufe
- Verantwortung und Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Priorisierungsprämissen

05/2003 – 08/2010

Branche Gesundheit, Eggolsheim (Gründer)

Geschäftsführer (My-Partner Health Care Ltd.)

- Die einzelnen Arbeitsprozesse und Definitionen ähnlich und analog zum Unternehmen Noahs Arche Pflegedienst
- Aufbau und Förderung von einzelnen Pflegefachkräften zu Unternehmensführern
- Konzeption zur Umsetzung eines privaten Seniorenwohnens in Pottenstein

Geschäftsgründung / -entwicklung

01/2004 – jetzt

My-Ebusiness IT Training & Consulting LTD, Forchheim (Unternehmen)

Projektleiter: siehe oben benannte Projekte ab 02/2004

08/2010 – jetzt

Noahs Arche Ltd. & Co Pflegedienst KG, Forchheim (Unternehmen)

Leiter: ab 08/2010

- Health Care Management

08/2008 – 09/2016

Noahs Arche Hotel Garni, Pottenstein (Immobilien-Unternehmen)

Projektleiter: ab 08/2008

- Gebäude-Management

12/2012 – jetzt

Noahs Arche betreutes Wohnen, Weilersbach (Immobilien-Unternehmen)

Projektleiter: ab 12/2012

- Gebäude-Management

01/2005 – 08/2010

My-Partner Health Care LTD, Forchheim (Unternehmen)

Geschäftsführer: ab 01/2005 bis 08/2010

- Health Care Management

Einsatzbereich & Sprachen	Kompetenz	IT-spezifisches Wissen
<ul style="list-style-type: none"> • Top-Management • mittleres Management • Beratung • Projektleiter • Koordinator • Technik • Sprachen: Deutsch (nativ) Englisch (gut) 	<ul style="list-style-type: none"> - Software- und Datenmanagement - Testmanagement und Prozessdesign - Konzeption - Schulung und Coaching - Health Care Management - CRM Siebel - CRM Agent Cockpit - CRM Salesforce 	<p>IT und HF Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unix, Linux - Microsoft - Solaris - Siebel (Oracle) - HF – Infrastruktur - First – Second Level Support - Siebel-Help-Desk / BMC Remedy Action Request System - Nimbus Ticket
Qualifikationen	Industrie/Branche	<p>Programmiersprachen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - C
<p>Promotion:aktuell seit 2010:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DBA (CRM im Health Care Sektor) <p>Abschlüsse/Studium:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MBA (Finanzanalyse, -management) • Elektrotechnik (Energie- und Anlagentechnik) <p>Beruf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ELGM (Siemens) <p>Weiterbildung / Akademie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anlage & Finanzberater • Ausbilder (ADA) • Marketing-, Vertriebs-, Projektmanager • DISG Trainer 	<ul style="list-style-type: none"> - Automotive - Telekommunikation - Transport - Bekleidung - Gesundheit 	<p>Datenbanken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Novell - SQL