Rolf Leder

Beraterprofil

QualitiKs
beraten. trainieren. begleiten

Kontakt

QualitiKs GmbH
Untere Zwingergasse 2
76275 Ettlingen

Tel.: 07243 / 350 81 54
Mobil: 0163 / 4885 485
Mail: leder@qualitiks.de

Jahrgang 1972

Branchenschwerlupnkte

- Energie
- Telekommunikation
- Finance
- Insurance
- Medien

Schwerpunkte

- Customer Service
- IT- Projektleitung/management
- Business Analyse (IKT, CRM, BPM)
- Loyalty-/Kundenbindungsmanagement

Aufgaben

- Projektmanagement und -leitung
- Ausschreibungsmanagement
- Konzeption und Implementierung von IT-Anwendungssystemen
- Fachliche Steuerung und Weiterentwicklung von IT-Systemen
- Optimierung und Aufbau von Customer Service-Organisationen

Persönlichkeit

strukturiert | zielgerichtet | kommunikativ | teamfähig | analytisch | lösungsorientiert | führungserfahren | durchsetzungsstark

Selbstverständnis

IT ist viel mehr, als nur automatisch Prozesse abzuarbeiten. Erst wenn alle beteiligten Bereiche gut aufeinander abgestimmt zusammenspielen, kann ein Unternehmen exzellenten Service bieten. Aus diesem Grund verstehe ich mich stets auch als Dolmetscher in der Zusammenarbeit zwischen Fachbereich, IT und Kunde/Anwender.

Zertifizierungen

Fachkraft für Datenschutz und -sicherheit (IHK)
Fachkraft für Digitalisierung (IHK)
Fachkraft für agiles Projektmanagement (IHK)
Fachkraft für Prozessmanagement (IHK)
Professional Scrum Master (PSM I), scrum.org
Professional Scrum Product Owner (PSPO I), scrum.org

Ausgewählte Referenzprojekte

08/23 – laufend **Requirements Engineering und Toolkonfig, Versicherung**

- Reverse Engineering einer bestehenden ERMS-Lösung (novomind iMail)
- Ableitung und Formulierung der Anforderungen an die neue Lösung (Sematell Reply One) und operative Konfiguration des Systems zur Abbildung der Usecases
- Erstellung des Cutover-Konzepts und Begleitung des Switches

02/23 – laufend **Technischer Proxy-Product Owner WFM, Telekommunikation**

- Unterstützung des HR-Bereichs bei technischen Fragen zu Konfiguration und operativem Betrieb des Workforcemanagement-Tools Quinyx
- Impact-Analyse von Roadmap und Releases des Anbieters und Ableitung von erforderlichen Maßnahmen
- Koordination von Anbieter und interner IT bei Changes und Tickets

07/22 – 06/23 **IT-Projektmanagement, Energie**

- Projektmanagement im Programm „De-Kommissionierung Handelssysteme“ für Netzwirtschaft und Vertrieb
- Koordination und Steuerung von Programm-Projekten im PMO
- Leitung der Teilprojekte „Decommissionierung Tibco“ und „Decom VDI/VTP“
- Koordination von Schnittstellen- und Datenmigrationen

08/22 – 10/22 **Requirements Engineering, Retail/Logistik**

- Spezifikation und Dokumentation von fachlichen und technischen Anforderungen in Form von Epics und User Stories
- Business Analyse, Anforderungsmanagement und Stakeholder-Kommunikation
- Modellierung der Ziel-Prozesse und Durchführung von Workshops zu den Themen
  - Wechsel von Einstandort-Logistikkonzept zu Mehrstandortkonzept
  - Austausch einer Lagerverwaltungssoftware
  - Entwicklung von Support Tools für Effizienzsteigerung der Lagerbewirtschaftung
  - Neugestaltung der Business Prozesse

07/22 – 09/22 **Prozessberatung im Customer Service, Medizintechnik**

- Beratung und Projektmanagement für den Aufbau von Prozessen zwischen zwei Call Centern (1st-Level & 2nd-Level) und dem Vertriebsinnendienst
- Analyse und Optimierung bestehender Prozesse und Systeme
- Konzeption einer geeigneten Toollandschaft zur Anbindung der Call Center
- Erstellung eines modularen Qualifizierungskonzepts

05/21 – 06/22 **Business Design Analyst, Bank**

- Primärer Ansprechpartner für Geschäftsanforderungen in End-to-End IT-Projekten
- Verantwortlicher Vermittler zwischen Geschäftsbereich und IT bei der Festlegung des Liefergegenstands sowie der Sicherstellung einer passenden Lösung
- Entwicklung und Implementation von neuen Geschäftsprozessen, Systemen und Produkten im Rahmen von IT-Projekten
- Bereitstellung von unvoreingenommenen Analysen und Beratung von Geschäftsbereichen im Hinblick auf die technische Lösung von Aufgabenstellungen

03/20 – 12/21 **Prozess- und System-Relaunch bei der Abwicklung von Gewinnspielen, Medien**

- Anforderungsanalyse und Requirements Engineering
- Entwicklung von User Stories und Architektur
- Koordination der Implementierung, Datenmigration, Testing und Abnahme
- Implementierung eines BPO-Fulfillment-/Logistik-Partners

04/20 – 12/20 **Implementierung eines Desktop Recording-Tools im Customer Service, Energie**

- Projektleitung und Business Analyse/Requirements Management
- Begleitung der Implementierung

03/18 – 12/19 **Business Analyse für diverse IT-Entwicklungen im Bereich digitaler Endkunden-Prozesse, Telekommunikation**

- Analyse zur Einführung eines zentralen Vertriebs-CRM-/MDM-Systems
- Analyse und Anforderungserstellung für diverse API-Themen, insbesondere zwischen APP und Backend-Systemen
- Ausschreibung, Vergabe und Implementierung eines Workforcemanagement-Tools (Quinyx) für die Retail-Unit (300 Shops, 1.000 MA)
- Business Analyse und Ausschreibung eines Digital Asset Management-Systems
- Business Analyse und Ausschreibung eines Bewerbermanagement-Tools
- Business Analyse und Ausschreibung eines Bonitäts-Strategie-Systems

10/11– 06/18 **Fachlich-technische Betreuung und Weiterentwicklung Customer Service-Systeme, Telekommunikation**

- Ausschreibung und Implementierung eines ERM-Systems (novomind iMail) mit anschließender fachlich-technischer Betriebsunterstützung und Weiterentwicklung
- Ausschreibung und Implementierung eines Wissensmanagement-Systems (Sabio), folgend fachlich-technische Betriebsunterstützung und Weiterentwicklung
- Spezifikation und Implementierung diverser zusätzlicher Interaktions-Features im Online-Portal und Koordination des Handling im Customer Service, u.a. Implementierung einer synchronisierten Chatbot-Engine für Messenger-Kanäle

08/17 – 04/18 **Umfassendes Produkt-Redesign und Implementierung in die heterogen gewachsene IT-Systemlandschaft, Telekommunikation**

- Tätigkeit als Project Engineer und Business Analyst in der IT-Organisation
- Requirements-Analyse und Formulierung von Service Requests und Changes zur technischen Umsetzung fachlicher Anforderungen
- Aktive Betreuung der SRs/CRs über den gesamten Lifecycle von der Erstellung bis zum Launch

10/16 – 07/17 **Implementierung SAP CRM und Hybris Commerce sowie Weiterentwicklung des Bonusprogrammes, Handel (Travel/Retail)**

- Requirements Engineering auf der Fachseite für die Domäne Webshop bei der Einführung Hybris Commerce und Ablösung Magento
- Requirements Engineering auf der Fachseite für die Domäne CRM/Loyalty bei der Einführung SAP CRM und Ablösung MS Dynamics
- Bildung der Schnittstelle zwischen fachseitigen Product Ownern und Entwicklung

02/16 – 12/16 **Implementierung eines Dealer Portals für 5.000+ Händler in Postmerger-Projekt, Telekommunikation**

- Tätigkeit als Project Engineer in der IT-Organisation
- Requirement-Analyse und Formulierung von Service Requests und Changes zur technischen Umsetzung fachlicher Anforderungen
- Migrationsmanagement für Nutzer-/Händlerdaten
- Aktive Betreuung der SRs/CRs über den gesamten Lifecycle von der Erstellung bis zum Launch

01/16 – 04/16 **Erstellung, Abstimmung und Vereinbarung von Leistungsscheinen für einen User-Help-Desk im BPO, Handel**

- Bereichsübergreifende Abstimmung der Ziele des Auftraggebers
- Gestaltung der entsprechenden Leistungsscheine
- Vereinbarung der Leistungsscheine mit beiden Parteien

03/15 – 12/15 **Weiterentwicklung von Prozessen und Strukturen der Customer Service-Organisation, Games**

- Reorganisation des externen Abrechnungsmodells
- Schärfung von Kennzahlen und Reporting
- Konzeption zur Reorganisation des Customer Service-Bereichs

10/13 – 05/15 **Implementierung Kampagnenmanagement-Tool, Handel**

- Erstellung von Mission und Vision
- Ableitung von fachlich-technischen Funktionsanforderungen
- Erstellung der Ausschreibungsunterlagen (RfP), Koordination von Shortlist, Führen der Projektpläne
- Koordination der Anbieter und Unterlagen
- Erstellung der Bewertungsmatrix
- Begleitung der Auswahl- und Entscheidungsprozesse
- Leitung Implementierungs-Teilprojekt „Business Analyse“

09/13 – 12/14 **Weiterentwicklung des CRM- und Loyalty-System für weltweites Status-/Bonus-Programm, Airline**

- Durchführung von Workshops zur Ermittlung der Optimierungspotenziale aus Sicht der unterschiedlichen Stakeholder
- Ableitung der systemischen Auswirkungen
- Erstellung von Change-Konzepten und Anforderungsdokumenten

10/11 – 12/13 **Delivery- und Projektmanagement für CRM-Systemerweiterungen, Telekommunikation**

- Ermittlung von Optimierungspotenzialen am CRM-System
- Requirements-Engineering und Erstellung von Fach- und Fachfeinspezifikation
- Kommunikation und Koordination von Inhalten und Ansätzen im projektbezogenen Spannungsfeld von Fachbereich, IT und Customer Service
- Wahrnehmung der Product Owner-Rolle im Scrum-Team

01/11 – 09/11 **Dienstleistersteuerung, Projektmanagement und Evaluierung eines operativen Qualitätsmanagement-Systems, Energie**

- Koordination und Steuerung von Volumenaktionen und Tagesgeschäft von acht Vertriebs- und Netzgesellschaften
- Unterstützung der aktions- und tagesgeschäftsbezogenen Steuerung von bis zu sieben parallelen Callcenter-Dienstleistern an 16 Standorten
- Unterstützung der Anbieterauswahl und Mitgestaltung der Bietergespräche für die Implementierung eines operativen Qualitätsmanagement-Tools
- Erstellung des operativen Qualitätsmanagement-Konzepts
- Operatives Monitoring und Weiterentwicklung des Reportings

05/09 – 12/10 **Entwicklung des CRM- und Loyalty-System für weltweites Status-/Bonus-Programm, Airline**

- Teilprojektleitung CR-Management
- Stellvertretende PL der Teilprojekte Vendor-Management und Fachfeinspezifikation Lead-Business Analyst Domäne “Promotion-Contact-Program”
- Business-Analyse der Kundenprozesse und Erstellung von Fach-/Fachfeinkonzepten
- Durchführung von Workshops zur Vereinbarung von prozessualem Vorgehen und systemischer Abbildung

05/08 - 05/09 **Dienstleister-Migration Kundenkontakt- und Beschwerdemanagement, Energie**

- Aufbau der Projektstruktur
- Projektleitung „Migration Kundenkontakt- und Beschwerdemanagement“
- Teilprojektleitung in den Bereichen MA-Qualifikation, Qualitätssicherung über mehrere Dienstleister hinweg, Erstellung des Betriebsführungshandbuchs
- Operative Dienstleistersteuerung in der Ramp-Up- und Einschwingphase
- Definition, Vereinbarung und Umsetzung des systemübergreifenden Reporting
- Optimierung der Ausbildungskonzepte mit einem Umfang von 9-17 Tagen

11/07 - 07/08 **Analyse und Fachfeinspezifikation Qualitätsmanagement, Internationaler Premium-Automobilhersteller**

- Screening der Organisation mit Fokus auf das interne Qualitätsmanagement
- Schnittstellenbetrachtung zwischen Personal, Prozessen, Controlling und Technik
- Aufbau und Strukturierung des Fachfeinkonzepts sowie Erstellung einzelner Kapitel
- Konzeption der ganzheitlichen internationalen CSC-Qualitätssicherungsmaßnahmen

02/07 - 06/08 **Reorganisation und Übernahme eines Status- und Bonus-Loyalitäts-Programms durch CRM-Dienstleister, Logistik / CRM**

- Prozessverantwortlich für alle Kundenservice-Prozesse
- Dienstleister-Steuerung (350 Agents) im Front-/ BackOffice
- Evaluation und Priorisierung von Incident- und Bug-Meldungen und Fixings nach GoLive der Siebel-CRM-Lösung
- Business-Analyse für Re-Design und Erweiterung des CRM-Systems (Siebel)
- Teilprojektleitung für die Implementierung einer 3rd-Party-Individualkorrespondenz-lösung in bestehende IT-Landschaft