



Claudia Bose – Projekte | Anstellungen | Skills

„Wir können Frau Bose nicht genug danken für Ihre professionelle Unterstützung ... Wir konnten innerhalb weniger Monate von einer aufgaben- zu einer echten kundenorientierten Organisationsstruktur wechseln...“

(Leiterin Kundencenter)

„... Mit ihrer Erfahrung und ihrer empathischen Art schaffte es Frau Bose das Projekt effizient, zielorientiert und mit nachhaltigem Erfolg durchzuführen. Besonders beeindruckt hat mich jedoch, wie es ihr gelungen ist, auf die unterschiedlichsten Persönlichkeiten der Kolleginnen und Kollegen einzugehen...“

(Geschäftsführer)

„Nach dem Generationswechsel in unserem Unternehmen brauchten wir einen Frische-Kick. Wir wollten Altbewährtes bewahren und Neues wagen. Mit sehr großer Empathie und einem tiefen Verständnis für die Besonderheiten kleinerer Unternehmen gelang es Claudia, unser Team, das noch überhaupt keine Erfahrungen mit externem Coaching gemacht hatte, aktiv in die Umgestaltung eingefahrener Prozesse einzubinden und diese umzusetzen. Claudia hat eine besondere Gabe zuzuhören, das Gehörte in Strukturen zu gliedern und Hilfestellung bei der Umsetzung zu geben. Wir können CBO Consulting von ganzem Herzen empfehlen und sind Claudia Bose für ihre Unterstützung frischen Wind in unsere hanseatischen Räume zu bringen, unendlich dankbar.““

(Inhaberin)

Claudia Bose – Schwerpunkte

- Projektmanagement, Business Consulting und Business Coaching (seit 2011 freiberuflich)
- Prozessanalyse / -dokumentation / -optimierung / -implementierung
- Customer Relationship Management – Definition und Dokumentation von Anforderungen; Implementierung von CRM Software; Interim Management von Customer Service Centern; Definition aussagekräftiger KPI; Visionsentwicklung Customer Excellence
- Organisationsentwicklung / Change Management / Digitalisierung
- Gestaltung und Durchführung von Ziel- und Team-Workshops (offline and online)
- Führungskräfte-Coaching; Mitarbeiterführung und -entwicklung
- stärkenfokussierte, transformationale Führung – vertrauensvolle, langfristige Ausrichtung auf gemeinsame Werte und Ziele
- kommunikationsstark, klar, lösungs- und kennzahlenorientiert, strukturiert, führend, verbindend, mitnehmend, unterstützend

CBO Business Consulting – Beratungsprojekte (2023 bis 2011)

2022

Hersteller von Heizanlagen

Projektleitung „Aufbau Service Netz“

- Bewertung und Onboarding von Handwerksbetrieben
- Aufbau von Service Centern + wirtschaftliche Bewertung
- Aufbau einer neuen Arbeitgeber-Marke
- Entwicklung und Dokumentation des Onboarding-Prozesses

2021 bis heute

Spezialglas-Großhandel

- Prozessanalyse und Optimierung; von der Interessentengewinnung bis zur Abrechnung
- Optimierung der genutzten Branchensoftware VERAS
- Einführung eines Lagerwirtschaftssystems
- Begleitung der Geschäftsführung und Mitarbeitenden mit individuellem Coaching
- Organisation und Durchführung von Team-Workshops zur Customer Journey; Prozessanalyse und Erschließung neuer Geschäftsfelder
- Ziel-Workshops mit der Geschäftsführung und Begleitung durch das Geschäftsjahr
- Begleitung des Lager- und Logistikteams mit Workshops zu Teamentwicklung und Kommunikation
- 2021 - gefördert im Rahmen des Förderprogramms „unternehmensWert:Mensch“ des Bundesministerium für Arbeit und Soziales

2021

Hersteller von Bikes und eBikes

„Markenbasierte Reorganisation des Unternehmens“

- Interim Customer Care Direktorin / Aufgabendefinition und Nachfolger*innen-Suche
- Aufsetzung einer strategischen Roadmap inkl. Budgetierung
- Projektunterstützung - Analyse und Auflösung der Bereiche Sales und Customer Care und Neuorganisation in markenbezogenen Gruppen
- Optimierung von Workflow-Prozessen und Kennzahlen
- Einrichtung einer Task Force zur Ersatzteil-Verfügbarkeit; Aufsetzen eines Projektmanagements mit mehreren Unterprojekten zu Forecasting und Logistik-Entwicklung von einem „KPI Dashboard“ zu einem „Customer Centric Dashboard“
- Steuerung der Lenkungsreise zu den aktuellen Projekten mit der Geschäftsführung
- Change Management (Bildung und Onboarding neuer Teams und neuer Teamleitungen); Entwicklung einer Leadership-Workshop-Reihe und Organisation von Workshops zur Kundenorientierung
- Auswahl und Onboarding neuer Mitarbeitenden

Pastorenstr. 16-18 ♦ 20459 Hamburg
(0160) 979 27720 ♦ impulse@claudiabose.de
www.claudiabose.de / <https://www.linkedin.com/in/claudia-bose-cbo/>

August 2020

Music Entertainment Unternehmen

„Erstellung eines Kommunikationskonzeptes“

- Zusammenstellung eines quantitativen und qualitativen Überblicks über die Fan-Kommunikation und den Umgang mit E-Mails, Nachrichten, Fragen und Beschwerden
- Empfehlung für ein effizientes Kommunikations-Management und Optimierung der Kommunikationsprozesse
- Darstellung der nächsten Schritte, Entwicklung von Zielvorgaben und für ein Kennzahlen orientiertes Reporting

Juli 2019 bis März 2020 (Pandemiebedingt beendet)

Hersteller von Haushaltgeräten

Projektleitung „Einführung CRM-System“

- Aufnahme, Dokumentation und Analyse der Ist-Prozesse; Entwicklung und Dokumentation von auf das CRM-System abgestimmte Soll-Prozesse
- Agiles Projektmanagement in Zusammenarbeit mit dem beauftragten IT-Agentur; Prüfung und Überarbeitung des ersten Lastenheftes; Definition der Software-Sprints; Anleitung der Key User; Tests, Schulungen und Freigabe
- Definition und Betreuung der Schnittstellenprogrammierung zwischen CRM- und ERP-Software
- Budgetierung; Abstimmung mit Geschäftsführung und Teamleitungen
- Entwicklung und Abstimmung eines KPI Reportings
- Entwicklung und Durchführung von Workshops mit allen Bereichen zur „Customer Journey“; Identifikation von Kundenerwartungen; Integration in die zukünftigen Soll-Prozesse
- Change Management; Einbindung aller Bereiche, Mitarbeiter und Führungskräfte

2019 bis heute

Management und PR Agentur

Coaching + Beratung zu Strategie und Geschäftsprozessen

- Analyse und teilweise Digitalisierung aller operativen Prozesse
- Unterstützung des Teams bei der Organisation der ortsübergreifenden Zusammenarbeit
- Teamworkshops zu Strategie und neuen Geschäftsfeldern
- Überarbeitung und Neuaufsetzung der Preisstrategie
- Aufbau eines einfachen Controllings
- Coaching der Inhaberin zu ihrem Rollenverständnis und ihren Unternehmenszielen
- Oktober 2019 bis April 2020 - gefördert im Rahmen des Förderprogramms „unternehmensWert:Mensch“ des Bundesministerium für Arbeit und Soziales

August 2018 bis Juni 2019

Hersteller von Heizanlagen

Projektleitung „Operatives und strategisches CRM“

- Agiles Projektmanagement in Zusammenarbeit mit dem CRM-Softwareanbieter; Definition der Software-Sprints; Anleitung der Key User; Tests und Freigabe
- Abstimmung und ggf. bereichsübergreifende Neu-Definition der After Sales Prozesse inkl. internem und externem Kundendienst, Vertrieb, Versand, Ersatzteil- und Retourenmanagement
- Entwicklung und Einführung eines Portals für angestellten und externen Kundendienst zur Auftragsvergabe und –abwicklung
- Definition und Betreuung der Schnittstellenprogrammierung zwischen CRM- und ERP-Software
- Budgetierung; Abstimmung mit Geschäftsführung und Bereichsleitungen
- Schulungs- und Übungsplanung und Umsetzung für ca. 60 User inkl. Durchführung der Schulung, Ausbildung und Anleitung der Key User, Handbuch und weiterer Hilfsmittel
- Organisation und Betreuung des Go Live
- Implementierung eines Fachkreises zur Weiterentwicklung des Systems nach Go Live inkl. Abstimmungsprozesse
- Change Management – Kommunikation im Unternehmen, zu Partnern und Kunden; Betreuung und Coaching der Führungskräfte in diesem Veränderungsprozess

Juni 2016 bis Juni 2018

Hersteller von Heizanlagen

Projektleitung „Optimierung der Vertriebs- und Serviceprozesse“

- Analyse aller Vertriebs- und Serviceprozesse; Optimierung der Prozesslaufzeiten; effektive Nutzung der eingesetzten CRM-Software durch Workflow basiertes Arbeiten
- Strategische Neuaufstellung aller vertriebsbezogenen Bereiche => Change Management
- Workflow-Optimierung aller vertrieblichen Prozesse zur Interessenten- und Kundenbetreuung
- Vernetzung von Außen- und Innendienst
- Optimierung der CRM-Software: Bedarfsanalyse, Priorisierung, Lastenheft-Erstellung, Test-Organisation und –Begleitung, Freigabe, Einführung
- Kennzahlen-Analyse; Aufbau eines Kennzahlen gesteuerten Reporting
- Optimierung der Lead-Bearbeitung (Steigerung der Angebotsquote)

Dezember 2017

Automotive

Senior Consultant „Quality Enabling“

- Start einer Wirksamkeitsprüfung für Qualitätsmaßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Erstellung einer Teaser-Präsentation für die Landesgesellschaften sowie einer ersten Struktur eines Handbuchs für die Händler weltweit

Juli 2017 bis September 2017

Beratung

Projektleitung

- Organisationsentwicklung; Aufbau des Beratungszentrum
Mitgestaltung bei Entwicklung des USP sowie vertrieblicher Ausrichtung und Gestaltung von Anforderungsprofilen

November 2015 bis Mai 2016

Hersteller von Heizanlagen

Interims Abteilungsleitung Kundendienst

- Teamleitung, -steuerung, -entwicklung
- Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Reduzierung der Reklamationskosten
- Entwicklung und Begleitung von Maßnahmen zur Senkung der Wiederholreparaturen
- Entwicklung Reporting je Produktgruppe sowie über Auslieferungsmängel; Controlling und Maßnahmenbegleitung
- Konzeptentwicklung zum Ausbau und zur Steuerung des externen Werkskundendienstes
- Mitarbeiterführung und –entwicklung
- Entwicklung und Einführung relevanter Kennzahlen und Entwicklung eines zielgerichteten Reporting
- Analyse und Optimierung bestehender Workflow-Prozesse (Kulanzbearbeitung, telefonische und schriftliche Kundenbetreuung, Ersatzteil-Management, Rechnungsbearbeitung)
- Vorbereitende Einführung einer CRM-Software
- Durchführung von Korrespondenz-Workshops
- Entwicklung und Start einer Qualitätsoffensive
- Aufbau und Implementierung eines Online-Heizungskonfigurators zur Gewinnung von Endkunden-Leads
- Gestaltung optimaler Workflows für die CRM-Software; Einführung CRM-Software im Kundendienst; Aufbau eines Reportings, Abbildung verschiedener Lead-Prozesse, Vorbereitung/Einführung von der CRM-Mobilversion

Pastorenstr. 16-18 ♦ 20459 Hamburg
(0160) 979 27720 ♦ impulse@claudiabose.de
www.claudiabose.de / <https://www.linkedin.com/in/claudia-bose-cbo/>

Mai 2015

Lebensmittel

„Dokumentation und Analyse von Kernprozessen im Kundenservice“

- Entwicklung eines Dokumentationsstandards für Prozesse und Arbeitsanweisungen
- Identifizierung wichtiger Kernprozesse im Kundenservice und ggf. Dokumentation nicht dokumentierter Kernprozesse
- kritische Prüfung der etablierten Ist-Prozesse, Entwicklung und Abstimmung von Soll-Prozessen

April 2015

Hersteller von Leuchtmitteln

„Performance Check im Kundenservice“

- Kurz-Analyse des Kundenservice hinsichtlich Organisation, Prozesse, Systemanwendung, KPI, Informations- und Kommunikationsfluss, Mitarbeiter skills, Kundenorientierung
- Aufdecken erster Handlungsfelder, Benennung von quick wins und erste Empfehlungen für zukünftige Herausforderungen

März 2015 bis Oktober 2015

Hersteller von Kaffeemühlen

„Einführung einer systematischen und strukturierten Arbeitsweise in der Auftragserfassung“

- Prozessanalyse und –optimierung (Abläufe, Archivierung, SAP-Optimierung, Empfehlung Einführung CRM-Software)
- Projektmanagement und Projektcontrolling
- Festlegung und Einführung relevanter Kennzahlen
- Implementierung eines Qualitätsmanagements im Vertrieb
- Verbesserung der Serviceorientierung / Coaching
- Teamleitung / Organisationsberatung

April 2014 bis März 2015

CBO Entertainment (Inhaberin), Hamburg

- Ausbau der eigenen Agentur für Künstlerberatung, Übergabe der täglichen Aufgaben an eine Mitarbeiterin
- Einstellung der Agentur in 2018

Februar 2014 bis August 2014

Versandhandel

„Neuausrichtung der Call Center Steuerung / Reduzierung des dezentralen Steuerungsaufwandes“

- Business Consultant „Steuerung & Support Kundenservice“
- Ziel: Aufbau einer zentralen Call Center Steuerung für alle Kontaktkanäle; Optimierung der Arbeitsprozesse im 1st und 2nd Level inkl. einer damit verbundenen Kostenreduzierung durch Abbau dezentraler Steuerungsprozesse
- Analyse der Ist-Prozesse in den Call Center Standorten und Neuausrichtung der Kundencenter-Steuerung auf Basis neu definierter Soll- Prozesse und Verantwortlichkeiten
- Optimierung des Reporting und der Notfall-Prozesse

Oktober 2013 bis Dezember 2013

Automotive

„Berücksichtigung der Anforderungen des Kundenservices bei der Einführung Mobiler Online Dienste“

- Business Consultant im Projekt MOD (Mobile Online Dienste), Schwerpunkt: Customer Contact Management
- Prozessaufnahme und -analyse im Bereich Kundenservice; Identifizierung von Anforderungen; Abstimmung von User Stories und Change Requests

Pastorenstr. 16-18 ♦ 20459 Hamburg
(0160) 979 27720 ♦ impulse@claudiabose.de
www.claudiabose.de / <https://www.linkedin.com/in/claudia-bose-cbo/>

Dezember 2012

Hersteller von Heizanlagen

„Projektorganisation“

- Beratung / Unterstützung Projektteam
- Einführung BaaN ERP LN Service Module

Januar 2012 bis Juli 2013

Automotive

„CRM - Stream Request & Complaint“

- Prozessaufnahme und -analyse im Bereich Kundenservice; Identifizierung von Anforderungen; Abstimmung von User Stories und Change Requests (Stream/Produkt übergreifend)
- Fit-/Gap-Analysen in Deutschland, Russland und China; Analyse der Marktsituationen; Aufnahme von Anforderungen; Beratung zu Prozessoptimierungen
- Vorbereitung von fachlichen Entscheidungsvorlagen für das Management
- Verhandlung strategischer Rahmenbedingungen

2011

Hersteller von Heizanlagen

„Teamleitung Kundenservice“

- Interims Leitung Kundenservice
- Mitarbeiterführung und -entwicklung
- Entwicklung und Einführung relevanter Kennzahlen und Entwicklung eines zielgerichteten Reporting
- Analyse und Optimierung bestehender Workflow-Prozesse (Kulanzbearbeitung, telefonische und schriftliche Kundenbetreuung, Ersatzteil-Management, Rechnungsbearbeitung)
- Vorbereitende Einführung einer CRM-Software
- Durchführung von Korrespondenz-Workshops
- Entwicklung und Start einer Qualitätsoffensive

Berufliche Praxis (angestellt)

01/17 bis 06/19

Projektmanagerin (Teilzeit, befristet)

- Entwicklung und Begleitung von Maßnahmen zur Senkung der Wiederholreparaturen im Kundenservice
- Gestaltung optimaler Workflows für CRM-Software ADITO; Einführung von ADITO im Kundendienst; Aufbau eines Reportings, Abbildung verschiedener Lead-Prozesse, Vorbereitung/Einführung von AditoMobil
- Aufbau und Implementierung eines Online-Heizungskonfigurators zur Gewinnung von Endkunden-Leads

03/10 bis 08/10

Supervisor Scanning & Indexing

- Erstellung und Umsetzung strategischer Prozess- und Produktionspläne
- Definition und Bewertung strategischer KPI
- Einführung von Mitarbeiter-Entwicklungsprogrammen
- Technologiesteuerung und -optimierung
- Key Account Management
- Personelle und fachliche Führung von 120 Mitarbeitenden

- 01/08 bis 02/10 **Projektleiterin Kundenkontaktmanagement**
- steuernde Begleitung des Betriebsüberganges sowie der Migration unternehmensfremder Call Center Bereiche unter Berücksichtigung der Arbeitsprozesse im Kundenservice
 - Verhandlung, Definition und Controlling der KPIs (Kennzahlen Qualität und Quantität)
 - Aufbau einer Reporting- und Controlling-Datenbank
 - Review und Controlling der Arbeitsprozesse
 - Budgetplanung und –verwaltung: Presales- und Aftersales-Projekten im Kunden- und Servicekontaktmanagement
 - Integration neue / alte Mitarbeiter; Schulungsplanung
- 08/04 bis 12/07 **Projektleiterin Automotive**
- Entwicklung, Konzeption, Akquisition, Implementierung und operative Betreuung verschiedener Projekte im Bereich Interessenten-, Kunden- und Servicebetreuung
 - Consulting und Projektleitung für interne Projekte
 - fachliche und personelle Steuerung des Projektleitungsteams; fachliche Steuerung der operativen Bereiche
- 01/02 bis 07/04 **Projektleiterin Kunden- und Interessentenbetreuung**
- fachliche und personelle Steuerung des Projektleitungsteams
 - fachliche Steuerung der Kunden- und Interessentenbetreuung (Call Center, Internet Center, Kundenkorrespondenz)
 - strategische Betreuung von Großkunden
- 04/01 bis 12/01 **Projektkoordinatorin Einführung mySAP (CRM)**
- Prozessaufnahme, –analyse und -optimierung
 - Mitarbeit an Lasten- und Pflichtenheft
 - Vorbereitung von Testszenarien, Anleitung der Key User, Schulungsorganisation
- 12/99 bis 03/01 **Projektleitungsassistentin After Sales**
- Unterstützung des Projektleiters;
 - eigenverantwortliche Betreuung von Teilprojekten
- 02/95 bis 11/99 **Sachbearbeiterin Verkauf Export**
- Bearbeitung von Anfragen und Aufträgen, zum Teil in Fremdsprachen (englisch, französisch)
 - Bearbeitung von Reiseberichten des eigenen Außendienstes bzw. von Auslandsvertretungen
 - Speditionsbetreuung der Exportsendungen inklusive Angebote und Abrechnung

CBO Business Consulting – Coaching und Schulungen

- seit 2011 **Einzel- und Team-Coachings und Workshops** zu unternehmerischen, beruflichen und privaten Herausforderungen
- seit 2021 freiberuflicher Executive Coach
- 2016 bis 2019 **Existenzgründercoachings für ALG1 und ALG2 Empfänger** (gefördert durch Agentur für Arbeit)

Ausbildung / Studium

2022	Seminar „Wahrnehmung von Mandaten in Aufsichtsgremien“
2022	NLP Trainer (zertifiziert nach DVNLP)
2021	Systemische Aufstellungsarbeit
2020	zertifizierte BAFA-Beraterin
2020	NLP-Seminar „ Hypnose für Fortgeschrittene “
2020	NLP Master (zertifiziert nach DVNLP)
2019	NLP Practitioner (zertifiziert nach DVNLP)
2016	autorisierte Beraterin „Offensive Mittelstand“ (Initiative Neue Qualität der Arbeit)
2015	autorisierte Prozessberaterin des Bundesministerium für Arbeit und Soziales im Förderprogramm „ unternehmensWert:Mensch “
2013 / 2015	Weiterbildung im Systemischen Coaching / Psychodrama / Kognitive Methoden (Dr. Migge Seminare)
2011	Abschluss zum zertifizierten Business Coach (COATRAIN coaching & personal training GmbH)
1999	Abschluss zur staatlich geprüfte Betriebswirtin Schwerpunkt: Absatzwirtschaft
1995	Abschluss der Ausbildung zur Industriekauffrau

Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	verhandlungssicher
Französisch	erweiterte Grundkenntnisse
Spanisch	Grundkenntnisse
Russisch	Grundkenntnisse

Software Skills

MS Office (Word, Excel, Power Point, Outlook)
SAP CRM / Adito xRm / Microsoft Dynamics 365 / Salesforce
BaaN ERP LN Service Module
Asana / Trello
Canva / Social Media Tools

Pastorenstr. 16-18 ♦ 20459 Hamburg
(0160) 979 27720 ♦ impulse@claudiabose.de
www.claudiabose.de / <https://www.linkedin.com/in/claudia-bose-cbo/>

Vereine / Mitgliedschaften / Veröffentlichungen

FidAR – Frauen in die Aufsichtsräte e.V.

VGSD – Verband der Gründer und Selbständigen Deutschland e.V.

nushu Female Business

Zeitschrift „Maxi“: „Unsere Lebens-Leuchttürme – So finden wir heraus, welche Werte zu uns passen und was uns glücklich macht“, April 2023

Unternehmermagazin „Der Mittelstand“: „Frauen stärken Frauen durch Netzwerken“
Februar/März 2022

Podcast „Wege der Digitalisierung“: „Warum sollten Coaching und Beratung immer zusammen gedacht werden?“

Roman „Vielleicht am Meer“ (erschienen 2015)