



Claudia Bose
CBO Business Consulting – Beratungsprojekte (Überblick)

„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, Heizanlagen-Hersteller)

„... 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, Heizanlagen-Hersteller)

*„Die Zusammenarbeit mit Claudia im Rahmen von „unternehmensWert:Mensch“ war unglaublich hilfreich. Ich leite eine PR- und Managementagentur für professionelle Sprecher*innen und Stress war schon seit Beginn meiner Selbstständigkeit mein größtes Problem und brachte zu diesem Zeitpunkt auch erste gesundheitliche Folgen mit sich. Claudia hat es auf ganzer Linie verstanden, „mich abzuholen“. Herauszufinden, was in einem Unternehmen schief läuft, ist das eine. Aber individuelle Lösungsansätze zu liefern, die man selbst auch bereit ist anzunehmen, ist das andere. Dabei hat mir vor allem sehr gut gefallen, dass sie sich nicht nur auf rein rationale Prozessoptimierungen beschränkt, sondern auch die zwischenmenschlichen bzw. psychologischen Komponenten miteinbezogen hat.*

Ich kann die Zusammenarbeit mit Claudia also jedem mit beruflicher Verantwortung und dem Wunsch und Willen, etwas zu verändern, sehr ans Herz legen.“

(Inhaberin, Kühl PR- und Management-Agentur)

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
 - Visionsarbeit und Zieldefinition
-

Wie ich arbeite.

- Customer Relationship Management umfasst eine 360 Grad Interessenten- und Kundenbetreuung, vom Kampagnenmanagement über die Etablierung sinnvoller Sales Prozesse bis zum Beschwerdemanagement. Dafür habe ich kein fertiges Konzept, aber ein strukturiertes Vorgehen, viele Fragen und mein geschultes Auge für Zusammenhänge und Details, um Ihr Unternehmen, Ihre Ziele, Ihre Kund*innen und Ihre Mitarbeiter*innen zu verstehen und aus diesen Erkenntnissen gemeinsam mit Ihnen und Ihrem Team eine kundenorientierte Organisationsstruktur zu entwickeln und zu implementieren.
- Angebote, Dienstleistungen und Produkte sind heute kaum noch einzigartig vorhanden – unterscheiden können sich Unternehmen heute durch ihre Kundenansprache und -betreuung. Ihre Kunden sollten in jedem Schritt merken, dass Sie wissen, warum Sie tun, was Sie tun. Denn dann haben Ihre Mitarbeiter*innen ihre Aufgabe verinnerlicht und werden der größte Motor für die Erreichung Ihrer Ziele.
- In jedem meiner bisherigen Projekte standen die Gestaltung, Optimierung und Umsetzung von Prozessen im Mittelpunkt, begleitet von aktivem Projektmanagement. Ich bin nicht nach einer bestimmten Prozessmanagementmethode zertifiziert, vielmehr arbeite ich sehr „hands on“, aber ich passe mich immer den vom Unternehmen geforderten Vorgehen an und kenne die bekannten klassischen und agilen Projektmanagementmethoden – ich bediene mich aus allen, je nachdem was Projekt, Prozesse und Beteiligte gerade brauchen.
- Ich weiß, wie Konzerne funktionieren, verstehe die Abläufe und Vorgaben, aber ich bin keine klassische Strategie-Beraterin. Ich komme aus der Praxis, vielseitig und breit unterwegs und immer an neuen Entwicklungen interessiert. Ich bin direkt, aber immer respektvoll. Für mich stehen die Menschen im Mittelpunkt – aber das, ohne Ihre Unternehmens- und Projektziele aus den Augen zu verlieren. Das bedarf guter und sehr strukturierter Steuerung, dem Verständnis individueller Bedürfnisse und klarer Ansagen, da wo es nötig ist.
- Neben meiner Erfahrung als Beraterin, bin ich vor allem auch Business Coach mit vielen Jahren Erfahrung in der Team- und Führungskräfteentwicklung und allen persönlichen Lebenslagen. Ich werde keine Soll-Prozesse entwickeln und diese dann Ihrem Team „überstülpen“. Nachhaltige Veränderung gelingt aus meiner Sicht nur, wenn fachliche Beratung mit entsprechenden Coaching-Skills verbunden wird – das dauert manchmal etwas länger, aber dafür kennen die Teams danach ihre Aufgaben und haben eine innere Motivation aufgebaut.

CBO Business Consulting – Beratungsprojekte (Auswahl, 2022 bis 2011)

Hersteller von Bikes und eBikes

„Markenbasierte Reorganisation des Unternehmens“

- Interim Customer Care Direktorin / Aufgabendefinition und Nachfolger*innen-Suche
- 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; Entwicklung einer Leadership-Workshop-Reihe und Organisation von Workshops zur Kundenorientierung

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

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

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

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)

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

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

Einzelhandel (Konzern) - 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

Versand-Großhandel

„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

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

Ausbildung / Studium

2022 (in progress)	Seminar „Wahrnehmung von Mandaten in Aufsichtsgremien“
2022 (in progress)	NLP Trainer (zertifiziert nach DVNLP)
2021	Systemische Aufstellungsarbeit
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

Claudia Bose

Pastorenstr. 16-18 ♦ 20459 Hamburg
(0160) 979 27720 ♦ cbo@cbo-consulting.de
www.cbo-consulting.de / www.claudiabose.de

Software Skills

MS Office (Word, Excel, Power Point, Outlook)

SAP CRM / Adito xRm / Microsoft Dynamics 365 /

BaaN ERP LN Service Module