

Curriculum vitae



Persönliche Daten

Name: Birthe Hora
Adresse: Kröckelbergstr. 16
65193 Wiesbaden

M: +49 (0) 172 642 17 00
T: +49 (0) 611 238 57 90
F: +49 (0) 611 238 57 79

E: kontakt@birthehora.com
W: www.birthehora.com

Nationalität: Deutsch
Geburtsdatum: 09. November 1967
Arbeitsprachen: Deutsch, Englisch



Interim Managerin und Beraterin Customer Service

Erfahrung als Managerin auf Zeit und Beraterin

2017 - 2018 (6 Monate) – Interim Management / Beratung

C. & E. Fein GmbH, Schwäbisch Gmünd - Bargau

Elektrowerkzeugmanufaktur (Anwendungsbereiche Metall, Ausbau, Automobil)

Neuausrichtung Vertriebsinnendienst

Haupterfolge: Führung der Abteilung in einer umfassenden Veränderung. Konzepterstellung für die Neuausrichtung und Anstoß der Umsetzung, darunter Einführung einer aktiven Kundenbetreuung und Umsatzerzielung.

2016 / 2017 (7 Monate) – Beratung

OWA - Odenwald Faserplattenwerk GmbH, Amorbach (Odenwald)

Herstellung und Vertrieb von Deckensystemen auf Mineralwollebasis

(Führendes Unternehmen in Deutschland und Europa, international in mehr als 60 Ländern tätig)

Beratung der Geschäftsführung (Fokus: Vertrieb, Innendienst, u.a. Export Sales)

Haupterfolge: Beschreibung aktueller Geschäftsprozesse und Aufzeigen von Handlungsempfehlungen (incl. organisatorischer Aspekte)

2016 (9 Monate) – Beratung**Berner Trading Holding GmbH (Berner Group), Köln / Künzelsau**

Berner Group: Berner, Caramba, BTI (Produkte & Services für B2B im Bereich Bau, Kfz, Industrie, technische Spezialchemie & Befestigungstechnik)

Beratung Customer & Sales Support International („Sales Excellence International“-Team)

- Umfassende Vorbereitung zur Einführung eines “state-of-the-art” CRM-Systems

Haupterfolg: Erfolgreiche internationale Zusammenarbeit mit den Customer & Sales Support Verantwortlichen in die Wege geleitet, Erarbeitung der Anforderungen an das künftige CRM-System

2014 / 2015 (7 Monate) – Beratung**NEMETSCHKE Allplan Systems GmbH, München**

Weltweit führender Anbieter von CAD-Software für Architektur- und Ingenieurbüros (Branche: IT-Software)

Beratung Customer Service / Technischer Support

- Konzeptentwicklung und -realisierung, um das Unternehmen zukunftsfähiger aufzustellen
- Begleitung umfangreicher Veränderungsprozesse
- Bindeglied zwischen Management und Mitarbeitern

Haupterfolg: Erfolgreiche Begleitung des Vice President Pricing & Customer Relations in einer umfassenden Veränderungssituation

2013 / 2014 (9 Monate) – Interim Management**nicko tours GmbH, Stuttgart**

Spezialisten für Flusskreuzfahrten (Branche: Touristik)

Leitung Customer Service / Vertriebsinnendienst, verantwortlich für bis zu 50 Mitarbeiter

- Leitung von vier Abteilungen mit operativer Verantwortung für das Tagesgeschäft: Reservierung, An-/Abreise IATA / Air & Rail, Produktmanagement, Kundenservice
- Optimierung der Personalsituation, Prozesse und Abläufe
- Change Management

Haupterfolg: Abteilungen professionalisiert, insbesondere den Kundenservice optimiert sowie Mitarbeiter gefördert und gestärkt, Change Management erfolgreich umgesetzt

2013 (3 Monate) – Interim Management**Milupa GmbH (Danone Baby Nutrition Germany), Bad Homburg**

Hersteller von Ernährungsprodukten für Babys und Kleinkinder (Branche: Nahrungsmittel)

Leitung Customer Service Medical, verantwortlich für vier Mitarbeiter

- Analyse und Optimierung der Arbeitsprozesse
- Konzepterstellung personelle Umstrukturierung
- Beratung strukturelle Veränderungen

Haupterfolg: Die Grundlage geschaffen für die Zusammenlegung zweier Teams, um langfristig die Effizienz zu steigern

2013 (2 Monate) – Beratung**Energetix Wellness GmbH, Frankfurt**

Führender Hersteller von hochwertigem Design-Magnetschmuck (Branche: Schmuck / Luxusgüter)

Beratung Customer Service / Vertriebsinnendienst für Vertriebspartner:

- Marktübersicht / Identifikation geeigneter Partner für Social Media und Wissensmanagement im Customer Service
- Erstellen eines Anforderungsprofils für Leitung Customer Service und Begleiten des Auswahlprozesses

Haupterfolg: Schnell Orientierung und Überblick gegeben über Markt, Anbieter und Methoden rund um Wissensmanagement im Customer Care

2012**Hausbau – ein Projekt der besonderen Art****2011 (5 Monate) – Beratung****Tele Columbus Kundenservice GmbH, Hannover**

Kabelnetzbetreiber und -anbieter (Branche: Telekommunikation)

Beratung Kundenservice

- Optimierung von Kundenserviceeinheiten (Analyse Bearbeitungsprozesse, Konzepterstellung On-Site-Management, Insourcing, Prozessmessung)
- Outsourcing externe Partner

Haupterfolg: Rasch Defizite in Bearbeitungsprozessen aufgezeigt und konkrete Handlungsempfehlungen zur Optimierung abgeleitet

2010 / 2011 (5 Monate) – Interim Management**HanseNet Telekommunikation GmbH („Alice“), Hamburg und Rostock**

DSL Anbieter (Branche: Telekommunikation)

Bereichsleitung TeleSales, verantwortlich für rund 100 Mitarbeiter

- Neukundengewinnung
- Cross- und Upsell

Haupterfolg: Die Order-Rate stabilisiert und das Kundenwachstum auf hohem Niveau gehalten – im Zuge der Restrukturierung (Übergang an o2)

2009 / 2010 (12 Monate) – Beratung / Projektmanagement**Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co KG, München**

Betreiber Pay-TV-Programm (Branche: Medien / TV)

Beratung und Projektmanagement Customer Operations: Begleitung der Restrukturierung

Haupterfolg: Erfolgshebel identifiziert und Produktivität um 19 Prozent gesteigert

2009 (2,5 Monate) – Beratung / Projektmanagement**Skandia Lebensversicherung AG, Berlin**

Versicherung (Branche: Finanzdienstleistung / Versicherung)

Projektmanagement: Internationale Betrachtung des Customer Service

Haupterfolg: Dauerhafte Skalenerträge geschaffen durch die internationale Zusammenarbeit der Ländergesellschaften

2008 / 2009 (6 Monate) – Beratung**Deutsche Post AG, Bonn**

Weltweit größtes Logistik- und Postunternehmen (Branche: Logistik)

- Entwicklung Servicekonzept für E-POSTBRIEF
- Begleitung bei der Auswahl externer Dienstleister

Haupterfolg: Innerhalb von vier Wochen ein komplettes Servicekonzept entwickelt und die Weichen gestellt für dessen Einführung innerhalb von 6 Monaten

2008 (6 Monate) – Interim Management**D+S Communication Center GmbH, Frankfurt/Oder**

Kundenkontakt-Management / Callcenter (Branche: Dienstleistung im Kundenservice)

Management Operations / Standortleitung, verantwortlich für 850 Mitarbeiter

- Sicherstellen der wirtschaftlichen Situation
- Projekte im Tagesgeschäft am Laufen halten und Kundenzufriedenheit gewährleisten

Haupterfolg: Verantwortlichkeit bei den Mitarbeitern erhöht – bei gleichzeitiger Sicherung der wirtschaftlichen Kennzahlen und der Qualität

2007 / 2008 (13 Monate) – Interim Management**DocMorris N.V., Heerlen / Niederlande**

Europas größte Versandapotheke (Branche: Apotheke / Gesundheit - Versandhandel)

Bereichsleitung Order Management, verantwortlich für 150 Mitarbeiter

- Operative Leitung des Fachbereichs
- Umsetzung der Restrukturierung mit voller Budgetverantwortung

Haupterfolg: Change Management erfolgreich umgesetzt (26 Prozent Kostensenkung, 23 Prozent schnellere Bearbeitung der Aufträge) und die nötige Bereitschaft dafür bei Führungskräften und Mitarbeitern erzeugt

2007 (10 Monate) – Beratung**Alphamanagement GmbH (Otto-Wolff-Gruppe), Wiesbaden**

Branche: Interim Management Provider

Entwicklung eines Konzepts zur Optimierung der Vertriebskanäle

Haupterfolg: Nutzung Vertriebskanäle nachweislich verbessert

2007 (2 Monate) – Beratung**von der Lieck GmbH & Co. KG, Heinsberg**

Dienstleister in der Bauwerksdiagnostik und Schadensdetektion (Branche: Baugewerbe)

Optimierung von Call Center, CRM, Organisation und Führungsstruktur

Haupterfolg: Kundenorientierung merklich gesteigert

2006 (6 Monate) – Beratung**D+S Europe AG „The customer excellence group“, Hamburg und Bremerhaven**

Kundenkontakt-Management / Callcenter (Branche: Dienstleistung im Kundenservice)

Begleitung des Managements in einem Key Account-Projekt im Bereich IT und Telekommunikation

- Neugliederung der Führungsstruktur
- Analyse der Prozesse und Standortverlagerung von Teilprojekten

Haupterfolg: Produktivität im Frontoffice um 19 Prozent in nur drei Wochen gesteigert, im Backoffice um 50 Prozent

Erfahrung in festen Positionen**2003 – 2006****Tiscali Business GmbH, Dreieich**

Director Customer Care: Restrukturierung und Leitung des Bereichs Customer Service, verantwortlich für rund 100 Mitarbeiter

2000 – 2002**paybox.net AG, paybox deutschland AG, Raunheim**

Manager Customer Care und Vorstand für Operations: Aufbau und Leitung des Bereichs Customer Care für Endkunden und Händler, Risk Management, verantwortlich für 35 Mitarbeiter

1996 – 2000**IKEA Plus Finanzservice GmbH, Wallau**

Produktmanagerin und Leiterin Customer Service: Markteinführung des Produkts in Deutschland, Entwicklung und Umsetzung der Marketingkonzepte, Restrukturierung und Leitung des Kundenservice, verantwortlich für bis zu 40 Mitarbeiter

1995 – 1996**Gesellschaft für Zahlungssysteme mbH (Eurocard/Mastercard)**

Junior-Produktmanagerin Marketing und Vertrieb: Initiierung und Umsetzung von Kampagnen zur Umsatzsteigerung bei Partnern und Banken