

## KurzProfil



Mein Name ist Jacqueline Irrgang. Seit über 30 Jahren arbeite ich im Bereich Kundenservice. Leidenschaftlich und mit Herzblut engagiere ich mich dafür, dass Unternehmen neben hochwertigen Produkten und Dienstleistungen den Service als klaren Wettbewerbsvorteil verstehen. Dafür sind kompetente und motivierte Mitarbeiter sowie klare Prozesse und Verantwortlichkeiten unabdingbar. Seit 1999 bin ich selbstständig und habe in verschiedenen Unternehmen als Interimsmanager gearbeitet. So habe ich nie den Bezug zur Basis verloren. Ich arbeite gern in einem jungen Team.

Meine Stärken sind Zuverlässigkeit und hohe Kundenorientierung ohne das wirtschaftliche aus den Augen zu verlieren. Ich bin loyal, habe hohes Engagement und ich schaue über den Tellerrand.

## Curriculum Vitae

- Ausbildung zur Fachverkäuferin, Abschluss 1978
- 1983 – 1987 Studium über den zweiten Bildungsweg mit Abschluss zum „Staatlich geprüften Betriebswirt EDV“, Abschluss 1987
- 1991 bis 1993 Trainerin Kundenbetreuung Mobilfunk
- 1993 bis 1997 Abteilungsleiterin bzw. Bereichsleiterin für Telekommunikation
- 1997 bis 1999 Principal Consultant Unternehmensberatung
- seit 1999 selbständige Unternehmensberaterin und Gründung der CCQ
- 2000 CCQ wird als Wort- und Bildmarke patentrechtlich geschützt
- 2000 Mitautorin des Buches „Call Center Praxis – Praxishandbuch Call Center“
- 2002 Gewinn des Call Center Awards (Training und Coaching)
- 2005 Nominierung für den Call Center Award (Einführung einer Service Strategie)
- 2005 Abschluss zum diplomierten systemischen Coach ADG/DGCO mit Auszeichnung
- 2006 Abschluss zum Business Coach bei Matthias Varga von Kibéd und Insa Sparrer
- 2007 pro Quartal jeweils 2 Tage Intervention
- 2008 pro Quartal jeweils 2 Tage Intervention
- 2009 Abschluss zum Executive Interimsmanager bei der European Business School
- 2009 Buch-Veröffentlichung „Leitfaden Kundenservice“ durch den renommierten GABAL-Verlag
- 2009 Veröffentlichung des Artikels „Die Wüste lebt“ in der Zeitschrift „Erfolg“, Rubrik Marketing, Ausgabe April/Mai 2009
- 2012 Buch-Veröffentlichung „Tatort Projekt – wenn die Wahrheit das Geschäft stört“ durch den international agierenden Verlag Wiley

## Erfahrung

### Führung:

- Linienmanagement als Abteilungs- und Bereichsleiterin Kundenbetreuung (Kundenservice Center)
- Interimsmanagement im Bereich Kundenservice Center
- Projektmanagement für Prozessoptimierung, Kosteneinsparung und Qualitätssicherung, Koordination von Schnittstellen

### Training:

- Training und Coaching von Mitarbeitern, Teamleitern und Managern im Kundenservice-Umfeld
- Personalauswahl und -einstellung durch selbst entwickelte Assessment Center
- Erstellung eines Curriculums für die Ausbildung zum „Executive Teamleiter“ mit Abschlussprüfung und erste erfolgreiche Durchführung

### Beratung:

- Beratung zum Aufbau oder zur Restrukturierung von Kundenservice Centern
- Ablauf- und Aufbauorganisation
- Erarbeitung und Einführung von Service Strategien
- Erstellung von Business-Anforderungen zum Outsourcing
- Anforderungskatalog für die Auswahl von externen Dienstleistern

## Leistungsbilanz als Unternehmensberaterin

### Projekte:

- Einführung einer Service-Strategie und Erstellung eines Prozessgerüsts
- Neuausrichtung „Beschwerdemanagement“
- Aufbau eines Investment Service Centers
- Teamleiter Training
- Erarbeitung einer neuen Organisations-Struktur
- Train the Trainer Kundenservice
- Analyse von Wirtschaftlichkeitspotentialen und Umsetzung
- Leitung Kundenservice (Management auf Zeit)
- Aufbau einer Arztnotrufzentrale (Management auf Zeit)
  
- Qualitätssicherung der Tank- und Rastanlagen
  
- Restrukturierung Kundenservice Center (Analyse der Prozesse, Prozesseinführung, -coaching)
- Kompletter Aufbau eines Kundenservice Centers
  - Personalstrategie
  - Prozesse
  - Reportingkonzept
  - Rekrutierung aller Kundenservice-Mitarbeiter
  - Trainingskonzept und Durchführung
  
- Machbarkeitsstudie über die Zusammenlegung aller weltweiten User-Helpdesks
- Analyse User-Helpdesk
- Analyse der Info-Hotline und Einführung einer Organisationsstruktur
- Umstrukturierung Kundenservice Center
  
- Erstellung und Einführung einer Servicestrategie (B2B-Bereich)
- Weiterentwicklung Customer Service (B2C-Bereich)

### Branche:

**Tiermedizin**

**Solarbranche**

**Bank**

**Baumaschinen**

**Energieversorger**

**Gesundheitswesen**

**Gastronomie**

**Internet Start up**

**IT-Dienstleister**

**Telekommunikation**

## Leistungsbilanz als Angestellte Teil 1

<b>07/1997 – 11/1999</b>	<b>Projektleitung</b>  TSC GmbH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätssicherungsmaßnahmen im Service Center von DOW Chemicals <b>06/1999 – 11/1999</b></li> <li>• Erstellen von Business-Anforderungen für das Customer Care System bei DeTeCSM</li> <li>• <b>03/1999 – 05/1999</b></li> <li>• Ist Analyse der Call-Center-Prozesse bei Talkline <b>12/1998 – 02/1999</b></li> <li>• Neustrukturierung des Kundenzentrums inklusive Neudefinition der Prozesse. Durchführung des ChangeManagements beim EWZ in Zürich <b>11/1998 und 03/1999 – 04/1999</b></li> <li>• Aufbau und Management des Zürich-Investment Call Centers inklusive Erstellung der Businessanforderung für Siebel und Definition der Prozesse <b>02/1998 – 10/1998</b></li> <li>• Ist-Analyse der Helppoints für die Zürichversicherung und Unterstützung bei der Neuorganisation <b>07/1997 – 01/1998</b></li> </ul>
<b>01/1997 – 06/1997</b>	<b>Bereichsleitung</b>  NetCologne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau des Bereichs Kundenservice</li> <li>• Management des Kundenservices</li> <li>• Aufbau einer Internet-Hotline</li> </ul>
<b>01/1996 – 12/1996</b>	<b>Abteilungsleitung</b>  Plusnet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau Großkundenbetreuung</li> <li>• Management des Kundenservices</li> <li>• Kundenzufriedenheitsanalysen</li> </ul>
<b>10/1994 – 12/1995</b>	<b>Abteilungsleitung</b>  E-Plus Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau des Kundenservices</li> <li>• Management des Kundenservices</li> <li>• Implementierung von Service-Standards</li> <li>• Strukturierung und Optimierung der Prozesse</li> <li>• Aufbau des Kundendatenmanagements</li> <li>• Konzeption und Durchführung der Systemschulungen für das Customer Care und Billing System</li> </ul>

## Leistungsbilanz als Angestellte Teil 2

<b>09/1993 – 09/1994</b>	<b>Training</b> E-Plus Mobilfunk	<ul style="list-style-type: none"><li>• Übersetzung der Benutzeroberfläche des Customer Care und Billingsystems von Englisch in Deutsch</li><li>• Entwicklung des Seminarprogramms und der Seminarunterlagen mit anschließendem Training</li><li>• Unterstützung bei der Entwicklung der EDV-Seminare für E-Plus</li></ul>
<b>01/1991 – 08/1993</b>	<b>Training</b> Mannesmann Mobilfunk (heute Vodafone)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Übersetzung der Benutzeroberfläche des Customer Care und Billingsystems von Englisch in Deutsch</li><li>• Entwicklung des Seminarprogramms und der Seminarunterlagen mit anschließendem Training</li><li>• Beratung der Mitarbeiter in Kundenbetreuung und Vertriebsdienste zu allen Fragen und Anforderungen bezüglich entsprechender Seminare</li></ul>