

## KurzProfil

### Das bin ich:



Mein Name ist Jacqueline Irrgang und ich bin seit über 30 Jahren ein Profi beim Thema Kundenservice. Nach verschiedenen Stationen als Führungskraft im Bereich Kundenservice bin ich seit 1999 mit der Firma CCQ selbständig. Eben aus der Praxis für die Praxis.

Ich bin diplomierter systemischer Coach und habe eine Zusatzausbildung als Businesscoach. Mit dem Intensivstudium an der European Business School zum „Executive Intermimsmanger“ runde ich meine Zusatzqualifikationen ab.

Heute konzentriere ich mich neben der Beratung von Unternehmen zum Thema Kundenservice auf Interims- und Change Management (Neuordnung). Ein weiterer Schwerpunkt meiner Arbeit liegt in der Entwicklung von Teamleiter.

### Das sind meine Bücher:



<http://www.amazon.de/Tatort-Projekt-Wahrheit-Geschäft-stört/dp/3527506616>



<http://www.amazon.de/Leitfaden-Kundenservice-Exzellenter-Service-Kundenkontakts/dp/3897499258>

## 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 Intervision
- 2008 pro Quartal jeweils 2 Tage Intervision
- 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:

- 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:

**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>