

## KURZPROFIL

### Persönliche Daten

47 Jahre, geboren am 11.02.1965 in Dortmund



### WERDEGANG IM ÜBERBLICK

---

- 10/2007 – heute**      **eXpedicon Unternehmensberatung, selbständiger Berater**  
Customer Relationship Management, CRM, Marketing & Vertrieb, Problem & Incident Management, Projektmanagement, Strategieberatung, IT- Cost Savingsprojekte, Anforderungsmanagement, Business Analyse sowie Prozessberatung.
- 04/2005 – 09/2007**      **Seven Principles Group, Köln – Bereichsleiter, Management Consultant**  
Führung und Entwicklung eines Teams „Business Consulting“ (15 Mitarbeiter), Entwicklung eines Offerings „Business Consulting“, Business Development, Strategieentwicklung, Kooperationen, Aufbau neuer Geschäftsfelder.
- 04/2002 – 03/2005**      **Cambridge Technology Partners/ Novell – Bereichsleiter/Client Partner**  
Leitung des Geschäftsbereiches „Portal Solutions“ (9 Mitarbeiter), strategische Weiterentwicklung des Leistungsangebotes, Betreuung von großen Accounts. Qualitätssicherung bei laufenden Projekten.
- 10/1999 – 09/2001**      **Heyde AG - Geschäftsbereichsleiter**  
Leitung des Geschäftsbereiches „CRM“ als selbständiges Profit Center mit 15 Mitarbeitern, Strategische Weiterentwicklung des Leistungsangebots, Business Development.
- 09/1996 – 09/1999**      **Accenture (früher Andersen Consulting) – Senior Consultant**  
Durchführung und Teilprojektleitung fachlicher Projekte im Finanzdienstleistungsbereich. Themen: CRM, Portale, Asset Management Systeme, Test, Projektmanagement.
- 04/1993 – 08/1996**      **Deutsche Ärzte-Versicherung – Organisationsleiter**  
Aufbau einer Vertriebsorganisation.
- 01/1991 – 03/1993**      **Allianz Versicherung AG – Industrieberater**  
Betreuung der Großkunden im Industriegeschäft.
- 10/1986 – 03/1990**      **Studium an der FH Köln – Diplom Betriebswirt (Note: GUT)**  
Schwerpunkte: EDV, Betriebsorganisation, Transport-/Rückversicherung.

## BERATERPROFIL KARSTEN HOLDERBAUM

Karsten Holderbaum (Dipl.-Betriebswirt) ist ein erfahrener Seniorberater mit profunder **Erfahrung in Vertrieb und IT** sowohl in operativer Linienverantwortung als auch in Projektverantwortung im Beratungsumfeld; langjährige Branchenerfahrung vor allem in:

**Telekommunikation, Automotive, Financial Services.**

Herr Holderbaum zeichnet sich durch einen kooperativen und lösungsorientierten Arbeitsstil aus, ist bei Bedarf aber auch in der Lage Konflikte sachlich zu eskalieren, um das bestmögliche Arbeitsergebnis zu erzielen.

Methodische Kompetenz hat Herr Holderbaum durch seine Tätigkeit bei Accenture sowie durch zahlreiche Projekteinsätze bei namhaften Kunden (Volkswagen, Telekom, Vodafone) erworben.

### SKILLPROFIL:

---

• Business Analyse	Experte
• Koordination Fachbereiche/IT	Experte
• Customer Relationship Management	Experte
• Anforderungsmanagement	Experte
• SCRUM, agile Methoden	Gute Kenntnisse
• Prozessberatung und Business Process Re-engineering	Experte
• Kampagnenmanagement, Kampagnenprozesse	Experte
• IT-Architekturkonzepte und Schnittstellen	Sehr gute Kenntnisse
• Cost Savings Projekte (IT)	Experte
• Erstellung von IT-Anforderungsanalysen	Experte
• Toolauswahl/ Software Selection	Experte
• Entwicklung und Umsetzung betriebswirtschaftlicher Strategien	Experte
• Erstellung von Fachkonzepten	Experte
• Software-Evaluation und ~selektion	Sehr gute Kenntnisse
• Projektmanagement (inkl. Staffing, Controlling)	Experte
• Change Management, Kommunikationsplanung	Experte
• Moderation, Interview, Präsentation	Experte
• Schulung und Training	Experte
• Dokumentation/Publikation	Experte

### IT-KENNTNISSE

Betriebssysteme	- MVS, DOS, Windows
Datenbanken	- DB2
Programmiersprachen	- C++, Cobol
Beschreibungssprachen	- HTML
Anwendungen	- Microsoft Project, Microsoft Office, Microsoft Excel, Microsoft, Word, Microsoft, Powerpoint, Microsoft Visio, Microsoft, Outlook, MindJet MindManager, Sharepoint.
Produkte	- Microsoft Dynamics (CRM), SAS, Siebel, Clarify
Hardware	- PC, Host

### PROJEKTERFAHRUNG (AUSZUG)

---

► **Telekommunikation (Deutschland/Europa) Januar 2009 – Januar 2012**

SEPA (single European payment area): Aufsetzen des Gesamtprogrammmanagements, Scope Definition, Koordination, Steuerung und auditing der Aktivitäten der Landesgesellschaften sowie individuelle Beratung und Unterstützung der Landesgesellschaften beim Aufsetzen der Projekte.

Leitung eines Cost Savings Projektes zur drastischen Reduzierung der IT Kosten in den Bereichen IT-Architektur und Infrastruktur.

Internationales Projekt zur Bewertung und Etablierung von Multichannel Konzepten inkl. des Anforderungsmanagements hierfür. Pilotierung eines Multichannel Ansatzes in einem europäischen Land und Überarbeitung der Incentivestrukturen, um Kanalkonflikte zu reduzieren.

Internationales Projekt zur Auswahl eines Kampagnenmanagement Systems. Business Analyse der Anforderungen der internationalen Gesellschaften, Erstellung einer longlist und einer short list, Planung und Durchführung eines Proof of Concept für die Hersteller der short list und finale Auswahl des Herstellers und der Applikation.

► **Automobilhersteller (Deutschland) Oktober 2007 – Dezember 2008**

Konzeption und Einführung eines kampagnengestützten Kundenbindungsprogramms, gemeinsam mit einer namhaften Agentur. Zu den Aufgaben gehören Gesamtprojekt- / Change Management, Überarbeitung der Kampagnenmanagementprozesse, Anforderungsdefinition und -abstimmung mit unterschiedlichen Bereichen (Vertrieb, Marketing, IT), Unterstützung der Sollprozessentwicklung, Qualitätssicherung der Agentur (Kommunikationsstrategie, Maßnahmenentwicklung, Kreativkonzept), Entwicklung und Umsetzung eines Kommunikationskonzeptes für den Handel sowie die Koordination der Schulungsaktivitäten.

► **IT Dienstleister (Deutschland) Juni 2006 – Juni 2007**

Gesamtprojektleitung für die Einführung eines neuen Microsoft CRM Systems für die Tochtergesellschaften des Unternehmens inklusive Change Management, Kampagnen-steuerung. Business Analyse der Anforderungen der einzelnen Tochtergesellschaften, Anforderungsmanagement, Erstellung der Use Cases sowie Test und Qualitätssicherung.

► **Telekommunikationsunternehmen (Deutschland) Juli 2006 – Oktober 2006**

Unterstützung bei der Vorbereitung des Outsourcings der gesamten Anwendungsentwicklung für die Länder Tschechien und Spanien. Sammlung, Analyse und Aufbereitung aller relevanten Kennzahlen aus dem Bereich Human Resources sowie enge Zusammenarbeit mit dem Markt UK, um Best Practices übertragen zu können.

► **Logistikunternehmen (Deutschland) April 2006 – Juni 2007**

Erstellung eines Kundenkorrespondenzkonzeptes, um eine konzernweitliche Kommunikation in den Markt zu gewährleisten. Zu den Aufgaben gehörte die Business Analyse zur Erhebung und Strukturierung aller für Kundenkorrespondenz relevanten Prozesse sowie die Klärung der organisatorischen und prozessualen Voraussetzungen bei den verschiedenen Organisationseinheiten.

► **IT Dienstleister für Banken (Deutschland) April 2005 - Dezember 2005**

Projektleiter für die Entwicklung eines neuen Geschäftsmodells - «CRM Dienstleistungen im ASP Betrieb» für Partnerbanken. In der Vorstudie wurde die Strategie für die Markteinführung erarbeitet, ein Marketingkonzept entwickelt und das favorisierte CRM-Tool - unter Berücksichtigung des Kampagnenmoduls - ausgewählt.

► **Bank (Deutschland) 2004**

Konzeption eines Ansatzes für ein ganzheitliches Kundenmanagement mit besonderem Fokus auf das Dokumentenmanagement.

► **Bank (Deutschland) 2003**

Entwicklung eines Kampagnen Sets um bestehende Kundenverbindungen bestmöglich auszubauen. In dem Projekt wurde eine Strategie entwickelt, wie bestehende Kundenbeziehungen besser genutzt und neue Kundenbeziehungen erschlossen werden können. Die neu entwickelte Strategie sowie die neuen Produkte wurden dann in ein Marketingkonzept überführt.

## **BERATERPROFIL KARSTEN HOLDERBAUM**

### ► **Telekommunikation (Deutschland) 2002**

Konzeption und Durchführung eines Clarify Trainings. Erstellung und Weiterentwicklung von Trainingsbausteinen (von Provisioning bis Billing) für den Kunden. Aufnahme neuer Kundenanforderungen und Prozesse, Bewertung dieser Anforderungen/Prozesse und Entwicklung neuer Trainingsbausteine hierfür. Durchführung von Trainings für Kundenmitarbeiter, Durchführung von qualitätssichernden Maßnahmen und daraus abgeleitete Weiterentwicklung der Trainings.

### **BRANCHENERFAHRUNG**

---

Telekommunikation, Automotive, Versicherung, Rückversicherung, Logistik, Banken, Energieversorger

### **SPRACHKENNTNISSE**

---

Deutsch – Muttersprache  
Englisch – fließend in Wort und Schrift  
Spanisch – Grundkenntnisse