



MWBenson Consulting

CURRICULUM VITAE

Matthew W. Benson

Wintersinger Str. 78 • CH-4312 Magden

Fon + 41 61 843 0140 • Fax + 41 61 843 0139 • m.benson@mwbenson.ch • www.mwbenson.ch

PROFIL

Als gebürtiger US-Amerikaner lebte und arbeitete ich seit langer Zeit in Deutschland. Ich bin hoch motiviert und erfolgreich als selbständiger Berater in den Bereichen Change-Management und Call-Center Consulting tätig, wobei ich mich auf die Restrukturierung und Prozessoptimierung in nationalen und internationalen Unternehmen spezialisiert habe. Da ich meinen letzten Auftraggeber in der Schweiz hatte, bin ich mit meiner Familie in dieses schöne Land übersiedelt, um näher an meiner Arbeit zu sein.

Unter Anwendung der von mir entwickelten und patentierten MWBenson A³ Methode erstelle ich bedarfsgerechte Lösungen nach einem ausgereiften und kostensparenden Entwicklungsplan. Die drei A's beziehen sich auf die Vorgehensweisen: "A"ssist, "A"ssess und "A"ctualize[®]. **Assist** steht für die Unterstützung von Management und Mitarbeitern, **Assess** für das Analysieren von Abteilungsstrukturen und Prozessen und **Actualize** für das Implementieren und Umsetzen der vorgeschlagenen Veränderungsprozesse.

KOMPETENZEN, ERFAHRUNGEN UND EIGENSCHAFTEN

Strategien

- IST-Situationen erfassen und gemeinsam mit dem Führungsteam vor Ort Maßnahmen konzipieren und voranzutreiben, um langfristige Verbesserungen zu erzielen
- Wissen um rechtliche, soziale und kulturelle Faktoren (z.B. Arbeitsrecht, Belegschaftsvertretungs-Bestimmungen), die notwendig sind, die geplanten Verbesserungen schnell und reibungslos umzusetzen
- Stärken und ungenutztes Potential von Mitarbeitern erkennen, diese auf das Unternehmensziel ausrichten und während des Umstrukturierungsprozesses gezielt nutzen, wodurch Mitarbeiterleistung und Motivation - bei gleichzeitiger Kostenreduktion - erhöht werden

Führung

- Schaffen einer Vertrauensbasis und eines guten Arbeitsklimas für Mitarbeiter; Unterstützung der Mitarbeiter während des Veränderungsprozesses, um ihnen dabei zu helfen ihr volles Potential zu entwickeln
- Umsetzung der Restrukturierungsmaßnahmen innerhalb des Zeit- und Budgetplans
- Management von Abteilungen jeder Abteilungsgröße mit festen und freien Mitarbeitern und verschiedenen Nationalitäten
- Ausarbeitung von Mitarbeiterverträgen und deren Abstimmung mit Führungsteam, Belegschaftsvertretern und den Mitarbeitern
- Durch meine hohe Motivation bin ich in der Lage andere zu motivieren
- Trainings und Coaching von Führungskräften und Management

Management

- Verhandlungen mit Belegschaftsvertretern
- Fungieren als Schnittstelle zwischen Unternehmensleitung, Führungskräften, Belegschaftsvertretern und Mitarbeitern im Unternehmen
- Entwicklung von relevanten Messgrößen (Key performance indicators) für die betriebliche Leistungsmessung
- Erprobt darin, mich auf neue Situationen schnell einzustellen, Neues schnell zu erlernen und unter Zeitdruck zu arbeiten, wobei das Ziel die definierten Ergebnisse zu erreichen immer im Vordergrund steht
- Optimales Zeitmanagement durch konsequente Orientierung an den definierten Zielen für ein effektives und effizientes Arbeiten
- Vertretung von Interessengruppen innerhalb des Unternehmens
- Ausübung der Tätigkeit weltweit in verschiedenen Kulturkreisen und Zeitzonen
- Der Kunde - sowohl intern als auch extern - ist stets der Mittelpunkt

Kommunikation

- Hohe soziale Kompetenz sowie bereichs- und abteilungsübergreifende Kommunikation – sowohl intern als auch extern (in fließend englischer und deutscher Sprache)
- Fördern des Wissenstransfers und -austauschs zwischen Teams und Einzelpersonen
- Erfahrung im Ausarbeiten und Durchführen von Präsentationen
- Erfahrung im Umgang mit unterschiedlichen Kulturen und Mentalitäten
- Verhandlungsgeschick durch „Aktives Zuhören“

BERUFLICHE TÄTIGKEITEN IM ÜBERBLICK

Zeitraum	Tätigkeit	Verantwortungsbereich
Juli 01 – heute	Int. Change Management Consultant / Interimsmanager und Standortleiter	Projekt- und Standortleitung bei verschiedenen Unternehmen im In- und Ausland, Unterstützung/ Direktberatung der Geschäftsführung, Unterstützung von Unternehmen hinsichtlich Ablaufoptimierung, Produktivitätssteigerung und Kostenreduzierung
Aug. 00 – Juli 01	Vice President Operations Europe	Management aller operativen und servicebezogenen Abteilungen und Aktivitäten in Europa
Dez. 99 – Juli 01	Managing Director Operations	Management aller operativen und servicebezogenen Abteilungen und Aktivitäten in Deutschland
Aug. 99 – Nov. 99	Call-Center Manager (turn around)	Projektmäßige Übernahme eines Start Up Call-Centers mit 30 Mitarbeitern
Nov. 96 – Nov. 99	Call-Center Manager	Entwicklung und Führung eines Call-Centers (110 Mitarbeiter) und Steuerung der Call-Center Outsourcing-Partner
Dez. 93 – Nov. 96	Supervisor Planning Dept. / Proj. Manager	Aufbau eines Call-Centers

BERUFLICHE TÄTIGKEITEN IM DETAIL

Chef-Berater/ Mitglied der Geschäftsführung

Spar mit! Reisen, Basel – Schweiz
Januar 2009 – April 2011

Verantwortungsbereich:

Von der eigenverantwortlichen Entwicklung und Führung des hauseigenen Service Center, entwickelte sich der Verantwortungsbereich weiter und erstreckte sich Ende 2010 noch über die Buchhaltung, die Abteilung IT/Web und Sales und Marketing.

Arbeitsschwerpunkte:

- Reorganisation und Optimierung aller Call-Center Aktivitäten.
- Anlage der technischen Infrastruktur zur Optimierung bereichsübergreifender Prozesse
- Inhousing und Entwicklung der Buchhaltung, Organisation und Koordination der Unterstützung bei Abschlüssen durch ein externes Unternehmen
- Inhousing IT-Abteilung, Verkürzung Responsezeiten, Datenbankentwicklung
- Budgetsteuerung Printwerbung, Google-Optimierung, Erweiterung des Marketing um den Ansatz „Sales“

International Change Management Consultant (Firmengründer und Inhaber)

MWBenson Consulting (Ettlingen Deutschland)

Juli 2001 – Dezember 2010

Verantwortungsbereich:

MWBenson Consulting unterstützt Unternehmen bei der Konzeption, Planung und Umsetzung von Restrukturierungs- und Verbesserungsmaßnahmen mit dem Ziel der Effizienz- und Produktivitätssteigerung verbunden mit einer Erhöhung von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit bei gleichzeitiger Kostenreduzierung.

Projekte:

- **September 2008 bis Dezember 2008 (Spar mit! in Basel):** Tätigkeit als freier Berater, Aufbau eines firmeneigenen Call Centers in der Mattenstrasse, Ausbau zum Servicecenter und Restrukturierung.
- **Juni 2007 bis Juni 2008 (Advanced Medical Optics, Irland):** Tätigkeit als Interimsmanager/Standortleiter (Direktor Customer Services EAM). Tätigkeitsschwerpunkt ist u.a. die Leitung des Shared Services Center (120 Mitarbeiter).
- **Juli 2006 bis Mai 2007 (Vivento Customer Services Rostock):** Tätigkeit als Interims-Standortleiter bei Vivento Customer Services in Rostock. Verantwortlich für 500 Mitarbeiter. Tätigkeitsschwerpunkt Betreuung von T-Online-Kunden. Nach einer von T-Online durchgeführten Qualitätsmessung, bei der die VCS Rostock auf dem letzten Platz rangiert, erfolgte die Durchführung von untersch. Maßnahmen. Erzieltes Ergebnis: Call Center VCS rangiert danach dauerhaft auf Platz 1 in der Qualitätsskala.
- **April 2005 – Juli 2006 (Vivento Customer Services Rendsburg):** Tätigkeit als Berater und Interimsmanager bei Vivento Customer Services. Der Aufgabenbereich umfasst die Betreuung verschiedener Kunden und die Durchführung diverser Projekte (u.a. Telekom) inklusive 7 Monate Standortaufbau und Leitung des Standortes in Rendsburg. Verantwortlich für 300 Mitarbeiter.
- **2004-2005 (Toll Collect):** 5 Monate Tätigkeit als Interims-Manager für die Servicepartner-Hotline (1st and 2nd Level Support). Verantwortlich für 1st Level Support (Outsourcing Partner) und den internen technischen Support (2nd Level Support) für ein Toll Projekt.
- **2004:** Aufbau und Ausbau der MWBenson Call-Center Services und Geschäftsräume: Installation der technischen Infrastruktur; Gewinnung neuer Kunden; Mitarbeiterauswahl und Einstellung von 10 Mitarbeitern für das MWBenson Consulting Team.
- **2003-2004 (Chep GmbH):** Tätigkeit als Interims-/Change-Manager in der Europäischen Kredit- und Inkassoabteilung des gleichen Unternehmens: Einstellung und Training von 8 Mitarbeitern (8 Nationalitäten); Definition, Dokumentation und Implementierung von Verbesserungsprozessen; Erhöhung der monatlichen Inkasso-Rate von 3,5 auf 10 Millionen EUR; Reduzierung von Außenständen um 50%.
- **2002-2003 (Chep GmbH):** 9 Monate Tätigkeit als Interims-/Change-Manager für ein Unternehmen (spezialisiert auf Leasing von Produktionsanlagen für haltbare Verpackungen; Umsatz/EUR 1 Milliarde): Management von 3 Abteilungen/35 Mitarbeiter; Analyse der Abteilungen hinsichtlich Schwachstellen; Entwicklung und Umsetzung eines Restrukturierungsplans; Ausarbeitung der Mitarbeiterverträge und Vertragsverhandlung mit allen Parteien: Geschäftsführung, Belegschaftsvertretung und Mitarbeitern; Reduzierung der Mitarbeiterzahl um 10% bei gleichzeitiger Erhöhung der Kundenzufriedenheit um 15%.
- **2002 (HINTE GmbH):** Aufbau eines Call-Center Servicebereiches für eine Messengesellschaft in Karlsruhe.

Vice President Operations Europe

ACN Communications GmbH (Amsterdam, Holland)

August 2000 bis Juli 2001

Verantwortungsbereich:

Alle operativen und servicebezogenen Aktivitätenbereiche: Call-Center, Dateneingabe, Kundenkorrespondenz, Back-Office, Mitarbeitertraining. Serviceleistung für ACN Telefonkunden und Vertriebsorganisationen in Europa: Dänemark, Deutschland, Holland, England, Schweden.

Arbeitsschwerpunkte:

- Einstellung und Leitung der Führungskräfte und Mitarbeiter im Zuständigkeitsbereich (über 100 Mitarbeiter).
- Reorganisation und Optimierung aller Call-Center Aktivitäten.
- Einführung einer Dokumentationsmanagement-Software für alle Operationsbereiche, Schaffung einer "papierlosen" Büroumgebung.
- Verlegung der deutschen ACN-Niederlassung und Integration der für den deutschen Markt erforderlichen Geschäftsaktivitäten in das europäische ACN-Headquarter in Amsterdam, Holland.
- Sicherstellung der operativen Servicelevel bei einem Kundennettowachstum von durchschnittlich 6% pro Monat.

Managing Director Operations

ACN Communications GmbH (Frankfurt, Deutschland)

Dezember 1999 bis Juli 2001

Verantwortungsbereich:

Alle operativen und servicebezogene Bereiche und Aktivitäten.

Arbeitsschwerpunkte:

- Struktureller und prozessualer Aufbau der Operations für ein Start Up-Telekommunikationsunternehmen innerhalb von 6 Monaten.
- Einstellung von 5 Managementmitgliedern und 65 Mitarbeitern.
- Ablaufoptimierung durch Bildung von Kernfunktionsbereichen: Call-Center, Back-Office (Dateneingabe / Kundenfreischaltung), Billing, Mahnwesen, Vertriebsunterstützung, Zentralfunktionen (Personal, Facility, IT, Rechnungswesen).
- Entwicklung und Einführung einer Customer-Care Lösung, um Kundenanliegen unmittelbar und professionell zu behandeln.
- Serviceleistung für über 100.000 Telefonkunden und für die Vertriebspartner in Deutschland.
- Sicherstellung eines Servicelevels von über 90%.

Call-Center Manager (turn-around)

debitel Denmark (Kopenhagen, Dänemark)

August 1999 bis November 1999

Verantwortungsbereich:

Projektmäßige Übernahme eines Start-Up Call-Centers mit 30 Mitarbeitern mit dem Ziel der Ablaufoptimierung und Produktivitätssteigerung.

Arbeitsschwerpunkte:

- Bildung eines Führungsteams und organisatorische Restrukturierung.
- Konzeption und Einführung von Schichtarbeit.
- Konzeption und Einführung eines Berichtswesens.
- Verbesserung des Servicelevels und der Produktivität um 30%.

Call-Center Manager

debitel Kommunikationstechnik AG (Ettlingen, Deutschland)

November 1996 bis November 1999

Verantwortungsbereich:

Entwicklung und Führung eines 110 Mitarbeiter umfassenden Call-Centers und Steuerung der Call-Center Outsourcing-Partner.

Arbeitsschwerpunkte:

- Entwicklung eines Start-Up Call-Centers von 35 auf 110 Mitarbeiter.
- Integration der neu akquirierten Bosch Telekom Hotline in die debitel Hotline.
- Bildung und Strukturierung eines 10-köpfigen Führungsteams.
- Entwicklung eines Programms zur vernetzten Kapazitätsplanung und für ein standortübergreifendes Berichtswesen für drei debitel Call-Center.
- Entwicklung und Einführung eines einheitlichen EDV-gestützten Hotline Guides für alle Call-Center.
- Durchführung von Assessment Center und Trainingsprogrammen für Call-Center Agents.
- Einführung von leistungsbezogenen Vergütungsbestandteilen für Call-Center Agents.
- Einführung einer virtuellen ACD-Lösung (Siemens Aspect).
- **Projekt debitel Saarbrücken** von Februar 1999 bis Mai 1999: Gesamtleitung eines 70 Mitarbeiter umfassenden Call-Centers, prozessuale und funktionale Qualitätsverbesserung.

Supervisor Planungsabteilung / Projektmanager

Whirlpool Europe / Customer Assistance Center (Schorndorf, Deutschland)

Oktober 1993 bis Oktober 1996

Verantwortungsbereich:

Projektleitung zur Konsolidierung von 18 Serviceniederlassungen in Deutschland und Start des ersten Call-Centers in der "Weißwaren-Industrie" in Deutschland; Einstellung, Training und Führung eines 14-köpfigen Teams zur Planung des Ablaufprozesses aller Gerätereparaturanfragen in Deutschland.

Arbeitsschwerpunkte:

- Verhandlung einer der ersten 01805-Service-Verträge mit der Deutschen Telekom.
- Konsolidierung von 18 Serviceniederlassungen zum ersten zentralen Kundenbetreuungszentrum in der "Weißwaren-Industrie" in Deutschland.
- Einstellung, Training und Führung eines Teams von 14 Planungsspezialisten.
- Planung und Bearbeitung aller Gerätereparaturanfragen in Deutschland.
- Planungsunterstützung und Überwachung der Reparaturrouten für ca. 200 Kundendiensttechniker.

SCHULABSCHLUSS

Bachelor of
Arts Degree
in German and
Economics
am Kalamazoo
College,
Kalamazoo, MI,
USA 1992



Magden, im Januar 2011