

Klaus Vollmer-Bauer

B2B-Kundenservice-Spezialist

klaus.vollmer-bauer@example.de · +49 6227 8899 1122 · Walldorf, Deutschland
· [linkedin.com/in/klaus-vollmer-bauer](https://www.linkedin.com/in/klaus-vollmer-bauer) ·

Profil

B2B-Kundenservice-Spezialist mit 7 Jahren Erfahrung bei SAP SE Customer Engagement und BMW Bank GmbH. Betreut 180 B2B-Konten mit 3,8 Mio. EUR Auftragsvolumen pro Quartal in SAP CRM und Salesforce Service Cloud; FCR von 68% auf 84% und Reklamationsquote unter 2,1%. Industriekaufmann (IHK) mit Service-Schwerpunkt, Englisch C1 für internationale Konzernkunden.

Berufserfahrung

B2B-Kundenservice-Spezialist

SAP SE Customer Engagement · Walldorf, Deutschland · 05/2022 - heute

Service für B2B-Konten S/4HANA Subscription DACH-Mittelstand

- Betreuung von 180 B2B-Konten mit 3,8 Mio. EUR Auftragsvolumen/Quartal in SAP CRM und Salesforce Service Cloud
- Steigerung der First-Call-Resolution von 68% auf 84% durch Aufbau einer rollenbasierten Macro-Bibliothek
- Reklamationsquote unter 2,1% gehalten bei durchschnittlich 240 Tickets/Monat
- Quarterly Business Reviews mit Top-15-Konten gemeinsam mit Account Executives, 920.000 EUR Renewal-Pipeline gesichert
- Aufbau eines Eskalations-Playbooks für Tier-2- und Tier-3-Fälle, durchschnittliche Bearbeitungszeit von 6 auf 3 Tage halbiert

Sachbearbeiter B2B-Kundenservice

BMW Bank GmbH · München, Deutschland · 08/2018 - 04/2022

B2B-Leasingservice für Flottenkunden

- Bearbeitung von 200+ Leasing-Vertragsanpassungen pro Monat in MS Dynamics 365
- Direktkommunikation mit Fuhrparkleitenden von 60 Flottenkunden über Telefon, E-Mail und Teams
- 100% audit-feste Vertragsdokumentation in SAP CRM bei monatlichen internen Stichproben
- Mitarbeit an der Einführung eines digitalen Online-Self-Service-Portals (Reduktion Telefon-Tickets um 26%)

Ausbildung

Ausbildung zum Industriekaufmann (IHK)

IHK Walldorf / SAP SE · Walldorf, Deutschland · 09/2015 - 07/2018

Industrie / Service-Schwerpunkt · GPA: 1,9

Fähigkeiten

SAP CRM · Salesforce Service Cloud · MS Dynamics 365 Customer Service · HubSpot Service Hub ·
Vertragsmanagement B2B · Incoterms & Auftragsabwicklung ·
Eskalations- & Reklamationsmanagement · Englische Geschäftskorrespondenz

Zertifikate

Salesforce Service Cloud Consultant

- 11/2024
-

Customer Experience Specialist (Forrester)

- 07/2023
-

Industriekaufmann (IHK) mit Service-Schwerpunkt

- 07/2018
-

Sprachen

Deutsch	Englisch	Französisch
Muttersprache	C1	B2

Stärken

Vertragsverständnis

Lese Rahmenverträge sicher und kläre Auslegungsfragen ohne Eskalation an Legal

Lösungsorientierung

Koordiniere Lieferketten- und Auftragsprobleme cross-funktional zwischen Logistik, Finance und Vertrieb

Detailgenauigkeit

Halte SLA-Reporting für 180 Konten lückenlos und audit-fest in SAP CRM
