Niklas Baumann

CUSTOMER SUCCESS MANAGER B2B SAAS

Karlsruhe • +49 176 49382017 • niklas.baumann@email.de • linkedin.com/in/niklasbaumann

PROFIL

Customer Success Manager für B2B SaaS mit 6 Jahren Erfahrung, zuletzt bei einer Plattform für Instandhaltungssoftware in Industriebetrieben. Betreut 45 mittelständische Kunden mit Fokus auf Adoption, Renewals und Expansion. Arbeitet mit Produktnutzungsdaten, Salesforce und Gainsight und übersetzt Kundenwünsche in klare Anforderungen für das Produktteam.

KENNTNISSE

B2B SaaS • Adoption • Renewals • Expansion • Gainsight • Salesforce • Produktnutzungsdaten • Onboarding Webinare • Churn

BERUFSERFAHRUNG

Customer Success Manager B2B SaaS 03/2023 - heute

Fächerstadt Maintenance Cloud GmbH Karlsruhe

- Portfolio von 45 Industriekunden mit **2,1 Mio. €** ARR, Renewal-Quote 2025 bei 95 %
- Adoption-Kampagnen für das neue Mobile-Modul, aktive Nutzer bei Bestandskunden in 6 Monaten verdoppelt
- Gemeinsame Expansion-Pläne mit dem Vertrieb, 9 Kunden auf weitere Standorte erweitert
- Auswertung von Produktnutzungsdaten in Gainsight zur Ableitung von Churn-Signalen und Maßnahmen

Customer Success Manager 06/2021 - 02/2023

Badenia HR Solutions GmbH Mannheim

- Betreuung von 80 Kunden im Scale-Segment über E-Mail-Kampagnen, Webinare und Sprechstunden
- Einführung eines Onboarding-Programms mit 4 Meilensteinen, Go-live im Schnitt nach 6 statt 9 Wochen
- Pflege des Kundenstatus in Salesforce und Forecast der Renewals für das Management

Trainee Vertrieb und Kundenbetreuung 09/2020 - 05/2021

Rheinebene IT-Systemhaus GmbH Karlsruhe

- Rotation durch Vertrieb, Support und Projektmanagement mit Begleitung von 20 Kundenterminen
- Erstellung von Angeboten für Softwarelizenzen und Wartungsverträge
- Vorbereitung von 3 Kundenschulungen und Pflege der Kundendaten im CRM nach jedem Termin

AUSBILDUNG

Bachelor of Science 10/2016 - 08/2020

Karlsruher Institut für Technologie (KIT) Karlsruhe

Wirtschaftsingenieurwesen

ZERTIFIKATE

Gainsight Certified Admin – Customer Success
Gainsight
10/2024

Salesforce Certified Associate
Salesforce
04/2022

SPRACHEN

Deutsch
Muttersprache

Englisch
C1

Französisch
B1