# Katharina Seidel

Customer Success Manager Strategic Accounts

katharina.seidel@email.de +49 157 48392017 Düsseldorf linkedin.com/in/katharinaseidel

## PROFIL

Customer Success Manager für Strategic Accounts mit 10 Jahren Erfahrung in B2B-Software und Beratung. Verantwortet 8 Konzernkunden aus Handel und Industrie mit zusammen 6,2 Mio. € ARR. Steuert Renewals, Expansion und Executive Sponsorships auf C-Level und koordiniert Teams aus Vertrieb, Professional Services und Support.

## BERUFSERFAHRUNG

### Customer Success Manager Strategic Accounts

01/2022 - heute

Rheinwerk Commerce Software GmbH — Düsseldorf

- Verantwortung für 8 Konzernkunden mit **6,2 Mio. €** ARR, Net Revenue Retention 2025 bei 118 %
- Mehrjahresverlängerung mit dem größten Kunden über 1,9 Mio. € inklusive Erweiterung auf 4 Länder
- Executive Business Reviews mit Vorstand und CIO der Kunden, Ableitung gemeinsamer Jahresziele
- Koordination eines Account-Teams aus 7 Personen in Vertrieb, Professional Services und Support

### Senior Customer Success Manager

04/2019 - 12/2021

Niederrhein Data Solutions GmbH — Krefeld

- Betreuung von 22 Enterprise-Kunden, Churn im Portfolio von 8 auf 3 % pro Jahr gesenkt
- Einführung von Success-Plänen mit messbaren Zielen pro Kunde und quartalsweiser Überprüfung
- Verhandlung von Renewals mit Einkauf und Fachbereich, Preisanpassungen um 5 % durchgesetzt

### Beraterin Digitalisierung

08/2016 - 03/2019

Königsallee Management Consulting GmbH — Düsseldorf

- Projekte zur Einführung von CRM- und Commerce-Software bei 6 Handelsunternehmen
- Moderation von Workshops mit Fachbereichen und Erstellung von Entscheidungsvorlagen für Geschäftsführungen
- Steuerung von Projektbudgets bis 800.000 € und Berichterstattung an den Lenkungskreis

## KENNTNISSE

- Strategic Accounts
- Net Revenue Retention
- Renewals
- Expansion
- Executive Business Reviews
- Success-Pläne
- Verhandlung
- Professional Services
- Churn
- C-Level

## AUSBILDUNG

### Master of Science

10/2014 - 07/2016

Universität zu Köln — Köln

International Management

### Bachelor of Science

10/2011 - 08/2014

Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf — Düsseldorf

Betriebswirtschaftslehre

## SPRACHEN

| | |
|---|---|
| Deutsch | Muttersprache |
| Englisch | C2 |
| Niederländisch | B2 |

## ZERTIFIKATE

### Strategic Account Management Program

10/2023

Strategic Account Management Association (SAMA)

### Certified Customer Success Manager (Level 3)

03/2022

SuccessCOACHING