

# Vivien CCO-Sigwart

## Chief Customer Officer

vivien.sigwart@example.de +49 89 1122 3344 Muenchen, Deutschland

linkedin.com/in/vivien-sigwart

### Profil

Chief Customer Officer mit 19 Jahren SaaS-Erfahrung, 11 Jahre Führungserfahrung, davon 5 Jahre auf C-Level bei Personio SE und Celonis SE. Verantwortlich fuer die gesamte Post-Sales-Org (CS, Support, Onboarding, Renewals, RevOps): 130+ Mitarbeitende, 180 Mio. EUR ARR, NRR 128%, GRR 96%. MBA INSEAD, Diplom-Kauffrau Universitaet Mannheim, sechs Zertifizierungen, Board-Erfahrung in zwei SaaS-Boards.

### Berufserfahrung

Chief Customer Officer (CCO) 06/2021 - heute

Personio SE Muenchen, Deutschland

Gesamt-Post-Sales fuer Personio SE

- Führung der gesamten Post-Sales-Org mit 130 Mitarbeitenden ueber CS, Support, Onboarding, Renewals und RevOps
- Verantwortung fuer 180 Mio. EUR ARR, NRR von 118% auf 128%, GRR von 91% auf 96% in 3 Jahren
- Aufbau einer Customer-Strategy-Board-Funktion mit Sitz in Geschaeftsleitung und PE-Reporting
- Initiierung eines konzernweiten Voice-of-Customer-Programms, das in 12 Roadmap-Prioritaeten pro Jahr muendet
- Skalierung des Customer-Operations-Tracks von 4 auf 18 Mitarbeitende mit klarer NRR-Forecasting-Disziplin

SVP Customer Success 08/2017 - 05/2021

Celonis SE Muenchen, Deutschland

Globaler Post-Sales-Aufbau fuer Celonis

- Skalierung der globalen CS-Org von 18 auf 72 Mitarbeitende ueber DACH, EMEA, US und APJ
- ARR-Buch von 22 auf 96 Mio. EUR in 4 Jahren entwickelt, NRR konstant >130%
- Co-Design des Celonis Value Realization Frameworks, in alle Enterprise-Kunden ausgerollt

VP Customer Success EMEA 09/2011 - 07/2017

Salesforce Germany GmbH Muenchen, Deutschland

EMEA-CS-Verantwortung Salesforce

- Verantwortung fuer ein 28-koepfiges EMEA-CSM-Team und 84 Mio. EUR ARR-Buch
- NRR konstant zwischen 122-127% ueber 6 Jahre
- Mitautorin des EMEA Customer Excellence Playbooks, in 11 Folge-Maerkten ausgerollt

### Ausbildung

MBA 09/2010 - 06/2011

INSEAD Fontainebleau, Frankreich

Strategy & Leadership Distinction

### Fähigkeiten

Gainsight + Catalyst + ChurnZero

Salesforce Service + Sales + Marketing Cloud

ServiceNow ITSM + CSM

Snowflake + dbt + Looker

Pendo + Amplitude + Mixpanel

Tableau + Power BI

DocuSign CLM + Ironclad + CPQ

Mural + Miro + Slack + Teams

### Zertifikate

Gainsight CCSP Certified Customer Success

Professional Practitioner

09/2024

Salesforce Certified Service Cloud Consultant

06/2024

Salesforce Certified Marketing Cloud Consultant

03/2024

SAP Customer Experience Certified

11/2022

ITIL 4 Foundation 07/2020

Diplom-Kauffrau  
Universitaet Mannheim  
BWL, Schwerpunkt Marketing & Strategy

09/2003 - 08/2007  
Mannheim, Deutschland  
GPA: 1,2

BDU Bundesverband  
Deutscher  
Unternehmensberater  
(Mitgliedschaft)  
05/2017

## Stärken

### Strategische Klarheit

Definiere 3-Jahres-CS-Strategie mit klar priorisierten Themen und konsequenter Quartalsreview

### C-Level-Partnerung

Arbeite eng mit CRO, CFO und CPO an integrierten Go-to-Customer- und Produkt-Strategien

### Talent-Magnetismus

Baue diverse Fuehrungsteams auf, Frauenanteil in Senior-Rollen >40% in beiden bisherigen Orgs

## Sprachen

|              |               |
|--------------|---------------|
| Deutsch      | Muttersprache |
| Englisch     | C2            |
| Franzoesisch | B2            |
| Spanisch     | B2            |