

HELENA RENEWAL- EICHINGER

✉ helena.eichinger@example.de

☎ +49 89 7733 4421

📍 Muenchen, Deutschland



🌐 linkedin.com/in/helena-eichinger



PROFIL

Customer Success Manager mit 5 Jahren SaaS-Erfahrung bei Celonis SE und HubSpot DACH. Verantwortlich fuer ein Mid-Market-Portfolio von 48 Konten mit 6,4 Mio. EUR ARR, NRR 121%, GRR 94% und 1,3 Mio. EUR Expansion-Pipeline. M.A. BWL WHU Vallendar, CCSP- und Service-Cloud-zertifiziert.

FÄHIGKEITEN

- Gainsight + Totango
- Salesforce Service Cloud
- HubSpot Service Hub
- Pendo + Mixpanel + Amplitude
- Tableau + Power BI
- Mural + Miro fuer QBR
- DocuSign CLM
- Slack + Zoom + Teams

ZERTIFIKATE

Gainsight CCSP Certified
Customer Success Professional
Practitioner

- 03/2024

Salesforce Certified Service
Cloud Consultant

- 09/2023

ITIL 4 Foundation

- 02/2023

HubSpot Service Hub Certified

- 06/2022

SPRACHEN

Deutsch • Muttersprache
Englisch • C2
Italienisch • B2

BERUFSERFAHRUNG

Customer Success Manager Mid-Market

Celonis SE • Muenchen, Deutschland • 02/2023 - heute
Process-Mining-Plattform, Mid-Market DACH

- Verantwortung fuer 48 Mid-Market-Konten mit 6,4 Mio. EUR ARR, NRR von 108% auf 121% und GRR von 89% auf 94% gehoben
- Pipeline-Aufbau von 1,3 Mio. EUR Expansion-ARR ueber Cross-Sell von Action Engine und Object-Centric Process Mining
- Durchfuehrung von 96 EBRs/Jahr mit CFOs und COOs, Customer Health Score von 6,8 auf 8,2 gesteigert
- Initiierung eines Voice-of-Customer-Programms mit 4 Advisory-Boards und 22 Roadmap-Inputs an Produkt
- Mentoring von 3 Junior-CSMs, Onboarding-Zeit fuer Neu-CSMs von 12 auf 7 Wochen reduziert

Customer Success Manager SMB

HubSpot Germany GmbH • Berlin, Deutschland
06/2020 - 01/2023

SMB-Portfolio fuer Service Hub und Sales Pro DACH

- Betreuung von 140 SMB-Konten mit 3,8 Mio. EUR ARR, Logo Retention 93%, NRR 117%
- Renewal-Verhandlung fuer 220 Vertraege/Jahr, 28% Multi-Year-Conversion-Rate
- Aufbau von 18 Playbooks in Gainsight CTAs, Adoption-Rate Service Hub Tickets +24%
- Co-Marketing mit 14 Kunden-Case-Studies, davon 6 als HubSpot DACH Spotlight-Stories veroeffentlicht

AUSBILDUNG

M.A. BWL

WHU Otto Beisheim School of Management

Vallendar, Deutschland

09/2018 - 08/2020

BWL, Schwerpunkt Strategy & Customer Experience • 1,5

STÄRKEN

Executive-Praesenz

Moderiere Steering-Komitees mit C-Level-Stakeholdern in deutscher und englischer Sprache souverän

Datengetriebene Argumentation

Untermauere Renewal- und Expansion-Gespräche konsequent mit Pendo-, Mixpanel- und ROI-Daten

Konfliktnavigation

Loese eskalierte Tickets routinemaessig in Co-Calls mit Product und Engineering

B.A. BWL

Mannheim Business School • Mannheim, Deutschland

09/2015 - 08/2018

BWL • GPA: 1,8