

Stefan Churn-Prevention-Aichinger

VP Customer Success

VP Customer Success mit 14 Jahren SaaS-Erfahrung und 7 Jahren Führungserfahrung bei HubSpot DACH und Personio SE. Verantwortlich fuer eine 48-koeufige CS-Organisation, ein Buch von 92 Mio. EUR ARR, NRR 124%, GRR 95% und +6 Punkte NPS YoY. MBA INSEAD, Diplom-Kaufmann LMU, sechs Zertifizierungen, Sprecherin auf Pulse Europe, SaaStr und CCO-Forum.



stefan.aichinger@example.de



+49 89 5566 2210



Berlin, Deutschland



linkedin.com/in/stefan-aichinger



Experience

VP Customer Success DACH & Southern Europe

01/2022 - heute

HubSpot Germany GmbH

Berlin, Deutschland

CS-Org DACH + Southern Europe mit 48 Mitarbeitenden

- Führung einer 48-koeufigen CS-Org (CSMs, TAMs, Renewal Managers, Onboarding), 92 Mio. EUR ARR, NRR 124%, GRR 95%
- Skalierung der Org von 22 auf 48 Mitarbeitende ueber 30 Monate mit klar definierten Karrierepfaden und Comp-Bands
- Steuerung eines Customer-Health-Score-Programms mit 84% Genauigkeit der Churn-Prognose 90 Tage im Voraus
- Aufbau einer Strategic-Accounts-Tier-Struktur, NRR der Top-30-Konten von 118% auf 138%
- Quartalsweise Board-Reportings inklusive CAC-Payback und NRR-Cohorts an PE-Investor

Head of Customer Success DACH

02/2017 - 12/2021

Personio SE

Muenchen, Deutschland

CS-Org Aufbau Personio Mid-Market + Enterprise

- Aufbau der Personio CS-Org von 0 auf 38 Mitarbeitende, ARR-Buch von 0 auf 64 Mio. EUR in 5 Jahren
- Einfuehrung der Gainsight + Pendo + Salesforce-Architektur, in 3 Folge-Quartalen produktiv
- NRR konstant >120%, GRR konstant >93% ueber 4 Jahre
- Mit-Aufbau eines Customer-Operations-Tracks (RevOps fuer CS) mit 6 Mitarbeitenden

Senior Customer Success Manager / Team Lead

08/2011 - 01/2017

Salesforce Germany GmbH

Muenchen, Deutschland

Mid-Market + Enterprise DACH

- Buch von 12 Mio. EUR ARR persoenlich verantwortet, dann Team-Lead von 8 CSMs
- NRR 121%, Multi-Year-Conversion 38%, 4 interne Innovation-Awards



Education

MBA

09/2014 - 06/2015

INSEAD

Fontainebleau, Frankreich

Strategy & Leadership

Distinction

Diplom-Kaufmann

09/2007 - 08/2011

Ludwig-Maximilians-
Universitaet Muenchen
(LMU)

Muenchen, Deutschland

BWL

GPA: 1,3

 Skills

Gainsight + ChurnZero + Catalyst

Salesforce Service + Sales + Marketing Cloud

ServiceNow ITSM + CSM

Snowflake + dbt + Looker

Pendo + Amplitude + Heap

Tableau + Power BI

DocuSign CLM + Ironclad

Mural + Miro + Slack + Zoom

 Certificates

**Gainsight CCSP
Certified Customer
Success Professional
Practitioner**

08/2024

**Salesforce Certified
Service Cloud
Consultant**

05/2024

**Salesforce Certified
Sales Cloud Consultant**

02/2024

**SAP Customer
Experience Certified**

11/2022

**BDU Bundesverband
Deutscher
Unternehmensberater
(Mitgliedschaft)**

03/2018

 Languages

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

 Strengths

Fuehrung mit Daten

Steuere CS-Org ueber wenige,
klar definierte Leading-
Indikatoren mit monatlichen
Coaching-Loops

Talent-Aufbau

Skalierte zwei CS-Orgs jeweils
von 8 auf >40 Personen mit
klaren Karriere-Frameworks
und Vergueterungsstrukturen

Board-Reife

Halte regelmaessig
Quartalsupdates fuer Board
und PE-Investoren mit klaren
NRR-, GRR- und CAC-Payback-
KPIs