

Manuel Hütt-Krause

Leiter Kundenservice DACH



manuel.huett-krause@example.de

+49 531 4455 6677

Braunschweig, Deutschland

linkedin.com/in/manuel-huett-krause

PROFIL

Leiter Kundenservice mit 14 Jahren Erfahrung bei Volkswagen Financial Services AG und Allianz SE. Führt aktuell 220 FTE über 3 DACH-Standorte; verantwortet 9,6 Mio. EUR P&L, hob CSAT von 82% auf 95% und realisierte 2,4 Mio. EUR/Jahr Kostensenkung durch CCaaS-Consolidation auf Genesys Cloud CX. B.A. BWL plus Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK).

BERUFSERFAHRUNG

Leiter Kundenservice DACH

Volkswagen Financial Services AG • Braunschweig, Deutschland • 01/2021 - heute

Leitung Service-Operations Auto-Finanzierung und Leasing DACH

- Führung von 220 FTE über 3 Standorte (Braunschweig, Wolfsburg, Wien) mit 9,6 Mio. EUR Jahres-P&L
- CSAT-Hebel von 82% auf 95% binnen 24 Monaten durch Genesys-Cloud-CX-Rollout und QA-Programmschnitt
- Consolidation von 5 Legacy-Tools auf Genesys Cloud CX, 2,4 Mio. EUR Run-Rate-Savings/Jahr
- Sponsoring Medallia-VoC-Programm, 14 Workflow-Fixes/Quartal aus Kundenfeedback umgesetzt
- Mentor für 4 Service-Center-Leitungen mit quartalsweisem 1:1-Coaching

Service-Center-Leiter

Allianz SE • München, Deutschland • 08/2010 - 12/2020

Leitung Lebens- und Sachversicherungs-Service Center München

- Führte 110 FTE im Versicherungs-Service-Center München mit 4,8 Mio. EUR Jahresbudget
- BaFin-konforme Service-Operations mit 100% bestandener Aufsichtsbehörden-Prüfung 2018 und 2020
- Aufbau eines Nearshore-Partnermodells in Kraków mit 45 zusätzlichen FTE und 18% Kostenvorteil
- Pilot-Owner Salesforce Service Cloud Rollout für 6 Service-Teams in DACH

AUSBILDUNG

B.A. Betriebswirtschaftslehre

Hochschule Heilbronn • Heilbronn, Deutschland • 10/2007 - 09/2010

Betriebswirtschaftslehre • 1,6

Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK)

IHK Braunschweig • Braunschweig, Deutschland • 09/2012 - 08/2015

Dialogmarketing • GPA: 1,7

FÄHIGKEITEN

Salesforce Service Cloud

Genesys Cloud CX

NICE inContact

Verint WFM

Strategieentwicklung CX

P&L-Steuerung Service

Multi-Site- & Nearshore-Steuerung

VoC & Medallia

ZERTIFIKATE

Genesys Cloud CX Certified Professional

- 11/2024

ITIL 4 Strategic Leader

- 06/2023

Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK)

- 08/2015

Customer Experience Specialist (Forrester)

- 04/2022

SPRACHEN

Deutsch • Muttersprache

Englisch • C1

Französisch • B2

STÄRKEN

Strategische Führung

Wandele dreijährige CX-Strategie in jahrgenaue OKRs für 220 FTE und 3 Standorte um

P&L-Steuerung

Steuere 9,6 Mio. EUR Service-Budget mit monatlichem Reporting an die Konzern-Geschäftsführung

Veränderungsfähigkeit

Führe Tool-Migrationen und Standort-Konsolidierungen ohne CSAT-Einbruch durch