

Renate Trummer-Lechler

Quality Managerin Kundenservice

renate.trummer-lechler@example.de +49 611 3344 5566 Wiesbaden, Deutschland

linkedin.com/in/renate-trummer-lechler

Profil

Quality Manager Kundenservice mit 8 Jahren Erfahrung bei Allianz SE Service Center und R+V Versicherung AG. Verantwortet QA-Kalibrierung für 80 Service-Mitarbeitende; hob Average QA-Score von 78% auf 92% und automatisierte 100% der DSGVO-Audits via Verint Speech Analytics. Six Sigma Yellow Belt, BPO-Quality-Audit-Zertifikat (DDV).

Berufserfahrung

Quality Managerin Kundenservice 08/2022 - heute
R+V Versicherung AG Wiesbaden, Deutschland

QA-Steuerung Versicherungs-Service-Center

- QA-Kalibrierung für 80 Service-Mitarbeitende, Durchschnitts-QA-Score von 78% auf 92% gehoben
- Rollout Verint Speech Analytics: automatische DSGVO-Compliance-Audits für 100% aller Inbound-Calls
- Erstellung monatlicher Quality-Reports mit Power BI an Service-Center-Leitung und Compliance-Abteilung
- Coaching-Curriculum für 8 Teamleitende zur einheitlichen Bewertung von Empathie, Klarheit und Verkaufsethik
- Eskalations-Audit bei 22 strittigen Fällen/Monat im Versicherungsombudsverfahren

Quality Analyst Service Center 10/2017 - 07/2022
Allianz SE Service Center München, Deutschland

Quality Monitoring im Lebens- und Sachversicherungs-Service

- Monitoring von 1.800 Calls/Monat in NICE inContact für 6 Service-Teams
- Aufbau einer einheitlichen QA-Score-Rubric, BaFin-konform dokumentiert
- Vierteljahres-Reviews mit Teamleitungen, Reduzierung von Empathie-Defiziten um 34%
- Unterstützung der Six-Sigma-Yellow-Belt-Projekte zur AHT-Reduktion

Ausbildung

B.A. Service-Management 10/2014 - 09/2017
DHBW Stuttgart (Dialogmarketing) Stuttgart, Deutschland

Service-Management GPA: 1,9

Stärken

Analytisches Denken

Filtere aus 12.000 monatlichen Calls die 80 relevantesten für strukturierte Coaching-Sessions

Coaching-Fähigkeit

Führe QA-Calibrations mit 8 Teamleitenden sachlich, fair und ohne Schuldzuweisung

Fähigkeiten

Salesforce Service Cloud
NICE inContact QM
Verint Quality Management
Genesys Cloud CX Analytics
Six Sigma Yellow Belt
Speech Analytics
Compliance & DSGVO-Audits
Power BI & Tableau

Zertifikate

BPO-Quality-Audit-Zertifikat (DDV)
05/2024

Six Sigma Yellow Belt 08/2021

NICE Quality Central Certified
02/2023

Customer Experience Specialist (Forrester)
11/2022

Sprachen

Deutsch Muttersprache
Englisch C1
Spanisch B2

Prozessdenken

Übersetze QA-Befunde in konkrete Macro-, Routing- oder Knowledge-Base-Anpassungen