

Eva Brodowsky-Steinau

Service-Center-Leiterin

✉ eva.brodowsky-steinau@example.de ☎ +49 69 7788 9911 📍 Frankfurt am Main, Deutschland 🌐 [linkedin.com/in/eva-brodowsky-steinau](https://www.linkedin.com/in/eva-brodowsky-steinau) 🏠

PROFIL

Service-Center-Leiter mit 12 Jahren Erfahrung bei Lufthansa Group (Service Center) und Berliner Verkehrsbetriebe (BVG). Leitet aktuell ein 95-FTE-Service-Center an zwei Standorten mit 4,8 Mio. EUR Jahresbudget; CSAT von 84% auf 94% gehoben und 1,1 Mio. EUR/Jahr durch Consolidation auf Genesys Cloud CX gespart. B.A. Service-Management (Hochschule Heilbronn) und Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK).

BERUFSERFAHRUNG

Service-Center-Leiter 01/2021 - heute
Lufthansa Group (Service Center) Frankfurt am Main, Deutschland

Leitung Service Center Lufthansa & Eurowings, zwei Standorte (Frankfurt, Kraków)

- Führung von 95 FTE und 5 Teamleitenden an zwei Standorten mit 4,8 Mio. EUR Jahresbudget
- Steigerung des CSAT von 84% auf 94% binnen 18 Monaten via QA-Kalibrierung und Verint-WFM-Rollout
- Consolidation von 3 Legacy-Tools auf Genesys Cloud CX, 1,1 Mio. EUR Run-Rate-Savings pro Jahr realisiert
- BPO-Steuerung von 35 Nearshore-FTE in Kraków mit SLA-Quarterly-Review und Penalty-Vereinbarungen
- Pilot-Owner für Salesforce Einstein Copilot, AHT um 19% und Tier-2-Eskalationen um 28% gesenkt

Teamleiter Kundenservice 08/2013 - 12/2020
Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) Berlin, Deutschland

Leitung BVG-Servicezentrum (Tickets, Beschwerden, Abos)

- Führung von 18 Mitarbeitenden im BVG-Servicezentrum im 3-Schicht-Modell
- Reduktion der Beschwerdebearbeitungszeit von 14 auf 6 Tagen durch Process Mining
- Aufbau Self-Service-Portal für Abo-Kündigung und Adressänderung (32% Telefon-Tickets weniger)
- Mentor für 4 angehende Teamleitungen, wöchentliche 1:1 und gemeinsame QA-Reviews

AUSBILDUNG

B.A. Service-Management 10/2009 - 09/2012
Hochschule Heilbronn Heilbronn, Deutschland
Service-Management 1,7

Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK) 09/2014 - 08/2017
IHK Frankfurt am Main Frankfurt am Main, Deutschland
Dialogmarketing GPA: 1,8

FÄHIGKEITEN

- Salesforce Service Cloud
- Genesys Cloud CX
- Verint Workforce Management
- NICE inContact
- Budget- und Personalplanung
- Coaching & QA-Kalibrierung
- Outsourcing- & BPO-Steuerung
- Lean Service Operations

ZERTIFIKATE

Genesys Cloud CX Certified Professional 09/2022

Salesforce Service Cloud Consultant 06/2021

Geprüfter Fachwirt für Dialogmarketing (IHK) 08/2017

ITIL 4 Strategic Leader 04/2023

SPRACHEN

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C1
Spanisch	B2

STÄRKEN

Führungserfahrung

Führe 95 Mitarbeitende und 5 Teamleitende an zwei Standorten mit transparenten KPIs und 1:1-Routinen

Strategisches Denken

Wandele KPIs in 18-Monats-Roadmaps mit klaren Investitions- und Sparzielen für die Geschäftsführung

Stakeholder-Management

Steuere BPO-Partner-Verträge und QBRs mit Engineering, Marketing und Finance an einem Tisch