

# Friedrich Health-Score-Steinhuber



## Voice of Customer Analyst

✉ friedrich.steinhuber@example.de

☎ +49 30 4455 9921

📍 Berlin, Deutschland



🌐 linkedin.com/in/friedrich-steinhuber



## Profil

Voice-of-Customer Analyst mit 6 Jahren Erfahrung bei N26 GmbH und Delivery Hero SE. Aufbau und Skalierung von VoC-Programmen ueber Survey-, Support-Ticket- und Produkt-Telemetrie-Daten; identifizierte Insights senkten Churn um 18% und steigerten NPS um 19 Punkte. M.Sc. Wirtschaftspsychologie HSBA Hamburg, vier Zertifizierungen.

## Berufserfahrung

### Senior Voice of Customer Analyst

05/2022 - heute

N26 GmbH

Berlin, Deutschland

VoC-Programm fuer N26-Retail-Banking-Plattform

- Aufbau eines VoC-Programms mit 280.000 monatlichen Survey-Antworten, integriert in Snowflake + Tableau
- Identifikation von 9 Top-Friction-Topics, deren Beseitigung den Churn um 18% senkte
- NPS von 41 auf 60 in 18 Monaten gehoben durch 14 Closed-Loop-Initiativen mit Produkt und Operations
- Aufbau eines Verbatim-NLP-Pipelines in Python + OpenAI fuer Topic-Clustering (12 Topics, 92% Genauigkeit)
- Praesentation der Quartals-VoC-Insights an C-Level inklusive CMO und Chief Risk Officer

### Voice of Customer Analyst

08/2019 - 04/2022

Delivery Hero SE

Berlin, Deutschland

VoC fuer foodora + Lieferheld DACH

- Pflege eines Medallia-Programms mit 4,2 Mio. monatlichen Feedback-Datenpunkten
- Co-Aufbau eines Power BI-Dashboards fuer NPS- und CSAT-Trends, 38 wiederkehrende Nutzer im Headquarter
- Initiierung eines monatlichen VoC-Briefings fuer Country Manager DACH, in 3 Maerkten skaliert

## Stärken

### Datentriangulation

Verknuepfe Survey-, Ticket-, NPS- und Behavior-Daten in Snowflake zu konsolidierten Insight-Storys

### Story-Telling

Praesentiere Insights in Tableau-Dashboards plus 1-Pager mit klarer Empfehlung und Owner

### Methodik-Disziplin

Wende NPS-, CES- und Jobs-to-be-Done-Frameworks konsistent an, dokumentiert in Confluence

## Ausbildung

### M.Sc.

### Wirtschaftspsychologie

10/2017 - 09/2019

HSBA Hamburg School of Business Administration

Hamburg, Deutschland

Wirtschaftspsychologie, Schwerpunkt Behavioral Analytics

1,3

### B.A. BWL

10/2014 - 09/2017

HSBA Hamburg School of Business Administration

Hamburg, Deutschland

BWL

GPA: 1,7

## Fähigkeiten

Qualtrics XM + Medallia

Snowflake + dbt + Fivetran

Python + Pandas + NLTK

Tableau + Power BI + Looker

Pendo + Mixpanel + Heap

Gainsight Insights

MonkeyLearn + OpenAI APIs

Mural + Miro

## Zertifikate

### Qualtrics XM Professional Certification

06/2024

**Medallia CX Practitioner**

02/2024

**Tableau Desktop Specialist**

10/2022

**Customer Success  
Association Mitgliedschaft**

03/2020

## **| Sprachen**

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C2
Spanisch	B2