

MAXIMILIAN STRATEGIC- ACCOUNT-BRUNNER

STRATEGIC CUSTOMER SUCCESS MANAGER

CONTACT

✉ maximilian.brunner@exampl
e.de
☎ +49 6227 7755 8821
🏠 Walldorf, Deutschland
🌐
📄 linkedin.com/in/maximilian-b
runner
📄

AUSBILDUNG

MBA 09/2017 - 06/2018
INSEAD
Fontainebleau, Frankreich
Strategy & Innovation
Distinction
Diplom-Kaufmann
09/2010 - 08/2014
Ludwig-Maximilians-
Universitaet Muenchen
(LMU)
Muenchen, Deutschland
BWL GPA: 1,3

PROFIL

Strategic Customer Success Manager mit 11 Jahren SaaS-Erfahrung, davon 6 in Enterprise-Strategic-Accounts bei SAP SE und ServiceNow DACH. Verantwortlich fuer 6 strategische DAX-40-Konten mit 38 Mio. EUR ARR, NRR 132%, 9,1 Mio. EUR Expansion-ARR. Diplom-Kaufmann LMU Muenchen, MBA INSEAD, sechs Zertifizierungen.

BERUFSERFAHRUNG

Strategic Customer Success Manager 06/2021 - heute
Walldorf, Deutschland
SAP SE
Strategic Enterprise Accounts DACH

- Strategic-Ownership fuer 6 DAX-40-Konten mit 38 Mio. EUR ARR, NRR 132%, GRR 97%
- Erarbeitung von 3-Jahres-Joint-Success-Plaenen mit CFO und CIO der Kundenseite, kumuliert 9,1 Mio. EUR Expansion-ARR
- Steuerung von 14 cross-funktionalen Squads mit Sales, Professional Services, Engineering und Industry-Solutions
- Moderation von 24 Executive-Steering-Komitees pro Jahr (4 pro Konto), CSAT von 8,4 auf 9,3 gehoben
- Sicherung eines 9-stelligen Multi-Year-Renewals mit 142 Mio. EUR TCV ueber 5 Jahre

Customer Success Manager Enterprise 08/2017 - 05/2021
ServiceNow Germany GmbH Muenchen, Deutschland
Enterprise CSM fuer ITSM + CSM Workflow-Loesungen

- Verantwortung fuer 18 Enterprise-Konten mit 11,4 Mio. EUR ARR, NRR 124%, Logo Retention 100%
- Aufbau eines Innovation-Lab-Konzepts mit 6 Kunden, 18 Use-Case-Ideen, 9 in Produkt-Roadmap aufgenommen
- Coaching von 4 CSMs zum Account-Plan-Design und Executive Storytelling

FÄHIGKEITEN

- Gainsight + Catalyst
 - Salesforce Service + Sales
- Cloud
- ServiceNow ITSM + CSM
- Pendo + Amplitude
 - Snowflake + Tableau +
- Looker
 - Mural + Miro Executive
- Workshops
- DocuSign CLM + Ironclad
- Slack + Zoom + Teams

ZERTIFIKATE

Gainsight CCSP Certified
Customer Success
Professional Practitioner
07/2024

SAP Customer
Experience Certified
04/2024

ServiceNow Certified
Application Specialist –
CSM
11/2023

Salesforce Certified
Service Cloud
Consultant
06/2022

ITIL 4 Foundation 03/2020

BDU Bundesverband
Deutscher
Unternehmensberater
(Mitgliedschaft)
11/2018

Senior Customer Success Manager

09/2014 - 07/2017

Adobe Systems Software GmbH

Muenchen, Deutschland

Adobe Experience Cloud DACH

- Mid-Market-Buch mit 6,2 Mio. EUR ARR, NRR 119%, in 3 Jahren komplett von Acquisition zu Adoption uebergefehrt
- Pilot-Kunden fuer Adobe Real-Time CDP mit 4 referenzfaehigen Case Studies

SPRACHEN

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C2
Franzoesisch	B2

STÄRKEN

C-Level-Vertrauen

Aufbau langfristiger Beziehungen zu CIOs und CFOs durch regelmaessige Executive-Insight-Sessions

Strategische Geschaeftpartnerung

Verbinde Plattform-Roadmap und Kundenstrategie ueber 3-Jahres-Joint-Success-Plaene

Komplexitaetsreduktion

Strukturiere Multi-LOB- und Multi-Region-Programme in klar messbare Quartalsmeilensteine