

# CURRICULUM VITAE

**Matthew W. Benson**

Lauergasse 2 • 76275 Ettlingen

Fon 0 72 43 / 56 10 500 • Fax 0 72 43 / 56 10 501 • mwbenson@mwbenson.de • www.mwbenson.de

## PROFIL

Als gebürtiger US-Amerikaner lebe und arbeite ich seit langer Zeit in Deutschland. Ich bin hoch motiviert und erfolgreich als selbständiger Berater in den Bereichen Change-Management und Call-Center Consulting tätig, wobei ich mich auf die Restrukturierung und Prozessoptimierung in nationalen und internationalen Unternehmen spezialisiert habe. Unter Anwendung der von mir entwickelten und patentierten MWBenson A<sup>3</sup> Methode erstelle ich bedarfsgerechte Lösungen nach einem ausgereiften und kostensparenden Entwicklungsplan. Die drei A's beziehen sich auf die Vorgehensweisen: "A"ssist, "A"ssess und "A"ctualize<sup>®</sup>. **Assist** steht für die Unterstützung von Management und Mitarbeitern, **Assess** für das Analysieren von Abteilungsstrukturen und Prozessen und **Actualize** für das Implementieren und Umsetzen der vorgeschlagenen Veränderungsprozesse.

## KOMPETENZEN, ERFAHRUNGEN UND EIGENSCHAFTEN

### Strategien

- IST-Situationen erfassen und gemeinsam mit dem Führungsteam vor Ort Maßnahmen konzipieren und voranzutreiben, um langfristige Verbesserungen zu erzielen
- Wissen um rechtliche, soziale und kulturelle Faktoren (z.B. Arbeitsrecht, Belegschaftsvertretungs-Bestimmungen), die notwendig sind, die geplanten Verbesserungen schnell und reibungslos umzusetzen
- Stärken und ungenutztes Potential von Mitarbeitern erkennen, diese auf das Unternehmensziel ausrichten und während des Umstrukturierungsprozesses gezielt nutzen, wodurch Mitarbeiterleistung und Motivation - bei gleichzeitiger Kostenreduktion - erhöht werden

### Führung

- Schaffen einer Vertrauensbasis und eines guten Arbeitsklimas für Mitarbeiter; Unterstützung der Mitarbeiter während des Veränderungsprozesses, um ihnen dabei zu helfen ihr volles Potential zu entwickeln
- Umsetzung der Restrukturierungsmaßnahmen innerhalb des Zeit- und Budgetplans
- Management von Abteilungen jeder Abteilungsgröße mit festen und freien Mitarbeitern und verschiedenen Nationalitäten
- Ausarbeitung von Mitarbeiterverträgen und deren Abstimmung mit Führungsteam, Belegschaftsvertretern und den Mitarbeitern
- Durch meine hohe Motivation bin ich in der Lage andere zu motivieren
- Trainings und Coaching von Führungskräften und Management

### Management

- Verhandlungen mit Belegschaftsvertretern
- Fungieren als Schnittstelle zwischen Unternehmensleitung, Führungskräften, Belegschaftsvertretern und Mitarbeitern im Unternehmen
- Entwicklung von relevanten Messgrößen (Key performance indicators) für die betriebliche Leistungsmessung
- Erprobt darin, mich auf neue Situationen schnell einzustellen, Neues schnell zu erlernen und unter Zeitdruck zu arbeiten, wobei das Ziel die definierten Ergebnisse zu erreichen immer im Vordergrund steht
- Optimales Zeitmanagement durch konsequente Orientierung an den definierten Zielen für ein effektives und effizientes Arbeiten
- Vertretung von Interessengruppen innerhalb des Unternehmens
- Ausübung der Tätigkeit weltweit in verschiedenen Kulturkreisen und Zeitzonen
- Der Kunde - sowohl intern als auch extern - ist stets der Mittelpunkt

### Kommunikation

- Hohe soziale Kompetenz sowie bereichs- und abteilungsübergreifende Kommunikation – sowohl intern als auch extern (in fließend englischer und deutscher Sprache)
- Fördern des Wissenstransfers und -austauschs zwischen Teams und Einzelpersonen
- Erfahrung im Ausarbeiten und Durchführen von Präsentationen
- Erfahrung im Umgang mit unterschiedlichen Kulturen und Mentalitäten
- Verhandlungsgeschick durch „Aktives Zuhören“

## BERUFLICHE TÄTIGKEITEN IM ÜBERBLICK

Zeitraum	Tätigkeit	Verantwortungsbereich
Juli 01 – heute	Int. Change Management Consultant / Interimsmanager und Standortleiter	Projekt- und Standortleitung bei verschiedenen Unternehmen im In- und Ausland, Unterstützung/ Direktberatung der Geschäftsführung, Unterstützung von Unternehmen hinsichtlich Ablaufoptimierung, Produktivitätssteigerung und Kostenreduzierung
Aug. 00 – Juli 01	Vice President Operations Europe	Management aller operativen und servicebezogenen Abteilungen und Aktivitäten in Europa
Dez. 99 – Juli 01	Managing Director Operations	Management aller operativen und servicebezogenen Abteilungen und Aktivitäten in Deutschland
Aug. 99 – Nov. 99	Call-Center Manager (turn around)	Projektmäßige Übernahme eines Start Up Call-Centers mit 30 Mitarbeitern
Nov. 96 – Nov. 99	Call-Center Manager	Entwicklung und Führung eines Call-Centers (110 Mitarbeiter) und Steuerung der Call-Center Outsourcing-Partner
Dez. 93 – Nov. 96	Supervisor Planning Dept. / Proj. Manager	Aufbau eines Call-Centers

## BERUFLICHE TÄTIGKEITEN IM DETAIL

### International Change Management Consultant (Firmengründer und Inhaber)

#### MWBenson Consulting (Ettlingen Deutschland)

**Juli 2001 – bis heute**

#### **Verantwortungsbereich:**

MWBenson Consulting unterstützt Unternehmen bei der Konzeption, Planung und Umsetzung von Restrukturierungs- und Verbesserungsmaßnahmen mit dem Ziel der Effizienz- und Produktivitätssteigerung verbunden mit einer Erhöhung von Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit bei gleichzeitiger Kostenreduzierung.

#### **Projekte:**

- **Seit Januar 2009:** Chefberater bei Spar Mit! in Basel.
- **September 2008 bis Dezember 2008 (Spar Mit! in Basel):** Tätigkeit als freier Berater, Aufbau eines firmeneigenen Call Centers in der Mattenstrasse, Ausbau zum Servicecenter und Restrukturierung.
- **Juni 2007 bis Juni 2008 (Advanced Medical Optics, Irland):** Tätigkeit als Interimsmanager/Standortleiter (Direktor Customer Services EAM). Tätigkeitsschwerpunkt ist u.a. die Leitung des Shared Services Center (120 Mitarbeiter).

- **Juli 2006 bis Mai 2007 (Vivento Customer Services Rostock):** Tätigkeit als Interims-Standortleiter bei Vivento Customer Services in Rostock. Verantwortlich für 500 Mitarbeiter. Tätigkeitsschwerpunkt Betreuung von T-Online-Kunden. Nach einer von T-Online durchgeführten Qualitätsmessung, bei der die VCS Rostock auf dem letzten Platz rangiert, erfolgte die Durchführung von untersch. Maßnahmen. Erzieltes Ergebnis: Call Center VCS rangiert danach dauerhaft auf Platz 1 in der Qualitätsskala.
- **April 2005 – Juli 2006 (Vivento Customer Services Rendsburg):** Tätigkeit als Berater und Interimsmanager bei Vivento Customer Services. Der Aufgabenbereich umfasst die Betreuung verschiedener Kunden und die Durchführung diverser Projekte (u.a. Telekom) inklusive 7 Monate Standortaufbau und Leitung des Standortes in Rendsburg. Verantwortlich für 300 Mitarbeiter.
- **2004-2005 (Toll Collect):** 5 Monate Tätigkeit als Interims-Manager für die Servicepartner-Hotline (1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> Level Support). Verantwortlich für 1<sup>st</sup> Level Support (Outsourcing Partner) und den internen technischen Support (2<sup>nd</sup> Level Support) für ein Toll Projekt.
- **2004:** Aufbau und Ausbau der MWBenson Call-Center Services und Geschäftsräume: Installation der technischen Infrastruktur; Gewinnung neuer Kunden; Mitarbeiterauswahl und Einstellung von 10 Mitarbeitern für das MWBenson Consulting Team.
- **2003-2004 (Chep GmbH):** Tätigkeit als Interims-/Change-Manager in der Europäischen Kredit- und Inkassoabteilung des gleichen Unternehmens: Einstellung und Training von 8 Mitarbeitern (8 Nationalitäten); Definition, Dokumentation und Implementierung von Verbesserungsprozessen; Erhöhung der monatlichen Inkasso-Rate von 3,5 auf 10 Millionen EUR; Reduzierung von Außenständen um 50%.
- **2002-2003 (Chep GmbH):** 9 Monate Tätigkeit als Interims-/Change-Manager für ein Unternehmen (spezialisiert auf Leasing von Produktionsanlagen für haltbare Verpackungen; Umsatz/EUR 1 Milliarde): Management von 3 Abteilungen/35 Mitarbeiter); Analyse der Abteilungen hinsichtlich Schwachstellen; Entwicklung und Umsetzung eines Restrukturierungsplans; Ausarbeitung der Mitarbeiterverträge und Vertragsverhandlung mit allen Parteien: Geschäftsführung, Belegschaftsvertretung und Mitarbeitern; Reduzierung der Mitarbeiterzahl um 10% bei gleichzeitiger Erhöhung der Kundenzufriedenheit um 15%.
- **2002 (HINTE GmbH):** Aufbau eines Call-Center Servicebereiches für eine Messegesellschaft in Karlsruhe.

## Vice President Operations Europe

### ACN Communications GmbH (Amsterdam, Holland)

**August 2000 bis Juli 2001**

#### **Verantwortungsbereich:**

Alle operativen und servicebezogenen Aktivitätenbereiche: Call-Center, Dateneingabe, Kundenkorrespondenz, Back-Office, Mitarbeitertraining. Serviceleistung für ACN Telefonkunden und Vertriebsorganisationen in Europa: Dänemark, Deutschland, Holland, England, Schweden.

#### **Arbeitsschwerpunkte:**

- Einstellung und Leitung der Führungskräfte und Mitarbeiter im Zuständigkeitsbereich (über 100 Mitarbeiter).
- Reorganisation und Optimierung aller Call-Center Aktivitäten.
- Einführung einer Dokumentationsmanagement-Software für alle Operationsbereiche, Schaffung einer "papierlosen" Büroumgebung.
- Verlegung der deutschen ACN-Niederlassung und Integration der für den deutschen Markt erforderlichen Geschäftsaktivitäten in das europäische ACN-Headquarter in Amsterdam, Holland.
- Sicherstellung der operativen Servicelevel bei einem Kundennettowachstum von durchschnittlich 6% pro Monat.

## Managing Director Operations

**ACN Communications GmbH (Frankfurt, Deutschland)**

**Dezember 1999 bis Juli 2001**

### **Verantwortungsbereich:**

Alle operativen und servicebezogene Bereiche und Aktivitäten.

### **Arbeitsschwerpunkte:**

- Struktureller und prozessualer Aufbau der Operations für ein Start Up-Telekommunikationsunternehmen innerhalb von 6 Monaten.
- Einstellung von 5 Managementmitgliedern und 65 Mitarbeitern.
- Ablaufoptimierung durch Bildung von Kernfunktionsbereichen: Call-Center, Back-Office (Dateneingabe / Kundenfreischaltung), Billing, Mahnwesen, Vertriebsunterstützung, Zentralfunktionen (Personal, Facility, IT, Rechnungswesen).
- Entwicklung und Einführung einer Customer-Care Lösung, um Kundenanliegen unmittelbar und professionell zu behandeln.
- Serviceleistung für über 100.000 Telefonkunden und für die Vertriebspartner in Deutschland.
- Sicherstellung eines Servicelevels von über 90%.

## Call-Center Manager (turn-around)

**debitel Denmark (Kopenhagen, Dänemark)**

**August 1999 bis November 1999**

### **Verantwortungsbereich:**

Projektmäßige Übernahme eines Start-Up Call-Centers mit 30 Mitarbeitern mit dem Ziel der Ablaufoptimierung und Produktivitätssteigerung.

### **Arbeitsschwerpunkte:**

- Bildung eines Führungsteams und organisatorische Restrukturierung.
- Konzeption und Einführung von Schichtarbeit.
- Konzeption und Einführung eines Berichtswesens.
- Verbesserung des Servicelevels und der Produktivität um 30%.

## Call-Center Manager

**debitel Kommunikationstechnik AG (Ettlingen, Deutschland)**

**November 1996 bis November 1999**

### **Verantwortungsbereich:**

Entwicklung und Führung eines 110 Mitarbeiter umfassenden Call-Centers und Steuerung der Call-Center Outsourcing-Partner.

### **Arbeitsschwerpunkte:**

- Entwicklung eines Start-Up Call-Centers von 35 auf 110 Mitarbeiter.
- Integration der neu akquirierten Bosch Telekom Hotline in die debitel Hotline.
- Bildung und Strukturierung eines 10-köpfigen Führungsteams.
- Entwicklung eines Programms zur vernetzten Kapazitätsplanung und für ein standortübergreifendes Berichtswesen für drei debitel Call-Center.
- Entwicklung und Einführung eines einheitlichen EDV-gestützten Hotline Guides für alle Call-Center.
- Durchführung von Assessment Center und Trainingsprogrammen für Call-Center Agents.
- Einführung von leistungsbezogenen Vergütungsbestandteilen für Call-Center Agents.
- Einführung einer virtuellen ACD-Lösung (Siemens Aspect).
- **Projekt debitel Saarbrücken** von Februar 1999 bis Mai 1999: Gesamtleitung eines 70 Mitarbeiter umfassenden Call-Centers, prozessuale und funktionale Qualitätsverbesserung.

## Supervisor Planungsabteilung / Projektmanager

### Whirlpool Europe / Customer Assistance Center (Schorndorf, Deutschland)

Oktober 1993 bis Oktober 1996

#### Verantwortungsbereich:

Projektleitung zur Konsolidierung von 18 Serviceniederlassungen in Deutschland und Start des ersten Call-Centers in der "Weißwaren-Industrie" in Deutschland; Einstellung, Training und Führung eines 14-köpfigen Teams zur Planung des Ablaufprozesses aller Gerätereparaturanfragen in Deutschland.

#### Arbeitsschwerpunkte:

- Verhandlung einer der ersten 01805-Service-Verträge mit der Deutschen Telekom.
- Konsolidierung von 18 Serviceniederlassungen zum ersten zentralen Kundenbetreuungscenter in der "Weißwaren-Industrie" in Deutschland.
- Einstellung, Training und Führung eines Teams von 14 Planungsspezialisten.
- Planung und Bearbeitung aller Gerätereparaturanfragen in Deutschland.
- Planungsunterstützung und Überwachung der Reparaturrouten für ca. 200 Kundendiensttechniker.

## SCHULABSCHLUSS

Bachelor of  
Arts Degree  
in German and  
Economics  
am Kalamazoo  
College,  
Kalamazoo, MI,  
USA 1992



Ettlingen, im Mai 2009