


GB consulting

INTERIM MANAGEMENT | PROJEKTMANAGEMENT | PROZESSOPTIMIERUNG |
PERFORMANCEOPTIMIERUNG



KONTAKTDATEN

Georg Blömeke

Wiedenwiesstr. 20
86935 Rott

Telefon: 08869-921581
Mobil: 0152-31723409
E-Mail: georg.bloemeke@gb-consult.info



PROJEKTE

2019

Projekt: Interim Management im Bereich Telesales, Dienstleistersteuerung, Rampdown eines bestehenden Dienstleisters, Ramup von zwei neuen Dienstleistern mit dem Schwerpunkt Telesales/Presales/Leadgenerierung für den Fachhandel eines Hörgeräteherstellers mit dem Ziel, 30% Mehrumsatz als über den bisherigen Dienstleister über die Leadgenerierung zu initiieren

Rolle: Interimmanager
Kunde: Gutes-Consulting

2018

Projekt: Managementunterstützung im Bereich Partnermanagement, Dienstleistersteuerung und Intradaysteuerung
Betreuung der größten Call Center Dienstleister mit dem Ziel der Performanceverbesserung im Bereich Inbound, Backoffice und der Absatzzahlen im Sales after Service. Analyse der Ist-Situation in Bezug auf die Führungsstruktur, Führungsqualität und der Gesamtperformance. Ableitung und Vereinbarung von Maßnahmen und Zielen zur Performancesteigerung. Controlling der Maßnahmen und Zielerreichung.

Rolle: Projektleitung
Kunde: Telecolumbus AG, Leipzig

PROJEKTE

2017

Executive Recruiting

Rolle: Researcher

Kunde: MH Consulting

2017

Projekt: Analyse und Bewertung einer Customer Service Abteilung

Analyse einer Abteilung im Customer Service eines Online Versenders im Segment Gartenbaugeräte, mit anschließender Bewertung des Ist-Zustandes und Aufzeigen von Optimierungspotentialen

Rolle: Projektleitung

Kunde: Junokai

PROJEKTE

2016	<p>Projekt: Due Dilligence eines Outbound Dienstleisters Analyse und Beurteilung von 4 Outbound Sales Call Center in Deutschland und Griechenland</p> <p>Rolle: Teilprojektleiter Kunde: Junokai</p>
2016	<p>Executive Recruiting</p> <p>Rolle: Researcher Kunde: MH Consulting</p>
2016	<p>Projekt: Interim Management im Backoffice Für ein Unternehmen der Bauindustrie</p> <p>Rolle: Teamleiter Kunde: Junokai</p>

PROJEKTE

2015

Executive Recruiting

Rolle: Researcher

Kunde: MH Consulting

2014 - 2015

Projekt: Begleitung der Umsetzung Tarifwechsel

Bündelung

Planungsworkshop zum Aufbau Pilotprojekt

Umsetzung Pilotprojekt bei zwei externen Dienstleistern

Begleitung des Pilotprojektes vor Ort

Rollout des Pilotprojektes auf weitere Dienstleister

Begleitung des Rollouts

Übergabe des Projekts an interne Mitarbeiter des Auftraggebers

Projekt: Reduzierung der Postrouting Quote bei externen Dienstleistern

Projekt: Steigerung der Sales Quoten bei externen Dienstleistern

Rolle: Projektleiter

Kunde: 1&1

PROJEKTE

2014	<p>Projekt: Begleitung der Konzeptionsphase „Sales Labor“ Durchführung von Workshops zur Themenidentifizierung Auswertung der Workshops</p> <p>Rolle: Teilprojektleiter Kunde: 1 & 1</p>
2014	<p>Executive Recruiting</p> <p>Rolle: Researcher Kunde: MH Consulting</p>
2013	<p>Executive Recruiting</p> <p>Rolle: Researcher Kunde: MH Consulting</p>

PROJEKTE

2012

Projekt: Aufbau eines Shared Service Center für ein Unternehmen aus der Druckindustrie

Definition der Themen

Definition der Prozesse

Begleitung bei der Umsetzung

für ein Unternehmen der Druckindustrie

Rolle: Teilprojektleiter

Projekt wurde wegen Verkauf des Unternehmens abgebrochen

2010 – 2011

Projekt: Einführung und Umsetzung von Sales after Service mit 300 Mitarbeitern und 15 Teamleitern bei 6 externen Dienstleistern, mit dem Ergebnis von 15.000

Sales pro Monat nach der Einführungsphase

Setup Testphase beim DL

Controlling und Optimierung der Sales Ergebnisse

Rollout auf 6 DL

Controlling und Optimierung der Sales Ergebnisse

Rolle: Teilprojektleiter

Kunde: 1&1

PROJEKTE

2009

Projekt: Begleitung bei der Skalierung zusätzlicher Servicevolumen durch Kauf eines Providers
Definition der Personalanforderungen beim DL mit Head of Outsourcing
Erstellung Projektplan der Skalierungsstufen
Controlling Projektplanumsetzung, insbesondere Rampup der DL

Rolle: Teilprojektleiter

Kunde: 1&1

2010 – 2011

Projekt: Restrukturierung und Performancesteigerung in einer Retention Einheit mit 40 Mitarbeitern bei einem externen Dienstleister

Analyse der Ist-Situation

Ableitung von Optimierungspotentialen

Definition der Retention Ziele

Controlling Zielerreichung und Einsteuern von Optimierungsmaßnahmen

Rolle: Projektleiter

Kunde: 1&1

PROJEKTE

2007

Projekt: Umsetzungsbegleitung bei der Entwicklung von 12 Teamleitern zu Führungskräften
Workshops mit Teamleitern und Call Center Leitung
Coaching der Teamleiter durch externen Coach

Rolle: Projektleiter

Kunde: Kabel Deutschland

2007

Projekt: Einführung und Umsetzung von Zielprozessen zur Performancesteigerung der KPI's und SLA's
Festlegung der Zielgrößen mit Customer Service Management
Workshops mit Teamleitern und Call Center Leitung
Controlling Zielerreichung

Rolle: Projektleiter

Kunde: Kabel Deutschland

PROJEKTE

2006

Projekt: Einführung und Umsetzung von Outbound Sales bei 5 externen Dienstleistern an unterschiedlichen Standorten
Unterstützung bei der Auswahl vorhandener Dienstleister für Outbound Sales
Controlling der Sales Ergebnisse und Einsteuern von Optimierungsmaßnahmen mit externer Trainerin

Rolle: Projektleiter

Kunde: Kabel Deutschland

2004 – 2005

Projekt: Prozess- und Performanceoptimierung an 2 Customer Service Standorten (Halle/Leipzig und Berlin) mit 400 Mitarbeitern

Rolle: Projektleiter

Kunde: Kabel Deutschland

PROJEKTE

2004

Unterstützung der Management Funktionen an
verschiedenen Call Center Standorten

Rolle: Projektleiter

Kunde: Kabel Deutschland

2003

Unterstützung bei der Dienstleister Auswahl
Sichtung/Bewertung der Angebote
Teilnahme und Bewertung der Angebotspräsentationen

Rolle: Projektleiter

Kunde: CMC Unternehmensberatung für Kabel
Deutschland