

Claus Bay Eriksen



GENEREL PROFIL

Faglige kompetencer

Claus Bay Eriksen har 10 års erfaring som konsulent og spænder over Organisationsudvikling såvel som IT Management og Projektledelse.

Claus er kendt som en af Danmarks førende specialister inden for etablering og optimering af CallCentre og andre kunderettede funktioner. Feltet spænder over strategisk rådgivning, forretningsanalyse, procesoptimering, teknologistøtte, kravspecificering, implementering, ledelse og gennemførelse af outsourcingforløb. I CallCenter verdenen er han en særdeles aktiv spiller og en hyppig anvendt taler og dirigent på konferencer og seminarer med indlæg om fremtidens udfordringer. Han bistår Dansk Industri i spørgsmål vedrørende forhold omkring kundecentre.

Med baggrund i ITIL har han på IT Management området gennemført en række optimeringsforløb og interim assignments. Han er ofte anvendt til at bistå med udarbejdelse af optimeringsforløb der bl.a. omfatter effektivisering af driftsopgaver og -projekter. Han har optimeret en række IT Helpdesks, implementeret helpdesk systemer og stået i spidsen for offshoring og co-sourcing af drifts- og supportopgaver. Udarbejdelse af IT-Governance og IT-strategier hører ligeledes til hans kompetencefelt.

Som PRINCE2^{®1} RC (Registered Consultant) anvendes han ofte til projektgennemførelse, hvor der forventes enten hel eller delvis styring og ansvarstagen. Gennem workshops og sparring med den enkelte implementerer han projektstyringsværktøjer i organisationen og bistår til at skabe overblik og mulighed for mere effektiv prioritering af projektressourcerne i forhold til enkelte projekter eller hele programmer.

Han tilrettelægger og gennemfører desuden programmer for rekruttering, uddannelse, motivation og coaching af ledere og medarbejdere. Herudover bidrager han med udbredelse og forankring af værdier og holdning i organisationer, hvor man fra ledelsens side ønsker at øge bevidstheden om virksomhedens mål og visioner.

Claus har været partner og siden seniorpartner i IPTeams siden sommeren 2000, hvor han indtrådte i virksomhedens bestyrelse.

Personlig arbejdsform

Kunderne karakteriserer Claus Bay Eriksen som en særdeles forretnings- og resultatorienteret seniorkonsulent med en betydelig faglig og personlig autoritet og gennemslagskraft. Gennem et karriereløb som leder af salgs- og servicefunktioner med flere hundrede ansatte og senere som konsulent har han udviklet særlige kompetencer i

¹ PRINCE2[®] is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries

forhold til at sikre et frugtbart samspil mellem mennesker, processer og teknologi. Som certificeret coach arbejder han blandt andet med at støtte ledere i at håndtere dette samspil.

Claus er som konsulent efterspurgt for sine evner til hurtigt at gennemskue komplekse sammenhænge mellem forretningens mål og strategier på den ene side og på den anden side de teknologier, processer, kompetencer og mest af alt holdninger, der understøtter organisationen. Han arbejder struktureret og målrettet, og afstemmer fra starten forventninger med interessenterne. Han har en konstruktiv og kreativ tilgang til problemløsning.

Som instruktør er Claus kendt som en meget involverende og inspirerende underviser, der aktiverer og fastholder tilhørerne. Som coach fokuserer han på at skabe indsigt og resultater for sine klienter. Gennem anerkendte værktøjer og metoder coacher han sine klienter frem til hidtil ukendte løsninger på komplicerede problemstillinger fra såvel det private som det professionelle liv.

Certificeringer

| | |
|--|------|
| PRINCE2 [®] RC (Registered Consultant) | 2010 |
| PRINCE2 [®] Practitioner i projektledelse (APM Group) | 2009 |
| Certificeret Business- & Lifecoach (Sofia Manning) | 2005 |
| ITIL ^{®2} Foundation (APM Group) | 2004 |
| NLP-sales practitioner (NLP Consult) | 2003 |
| MBTI/JTI (Center for Ledelse) | 2002 |
| ISO 9000 Auditør (Intern - SONOFON) | 1999 |

LØSTE PROJEKTER / OPGAVER

Organisationsudvikling

Strategisk rådgivning:

(Coloplast, IT Universitetet, ihi Bupa, Radiometer, EnergiMidt, Telia, Alka, Viasat, OK Benzin, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, Kulturministeriets Koncerncenter, DG Media, DFDS)

Undervisning og træning:

Kommunikation og samarbejde

(Farvandsvæsenet, PostDanmark, Greve Kommune, Movia, DSB S-tog)

Personlig effektivitet

(Movia, Keops, Sauer Danfoss, EnergiMidt)

Uddannelse i Salg og Service

(ihi Bupa, DLG, Politiken, Post Danmark, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, S:E:B, Århus Kommune, DSB S-tog, Unicon Beton, Canal Digital)

Præsentationsteknik

(DG Media, EnergiMidt, S:E:B)

Konflikthåndtering

(Dansk IT, Sauer Danfoss, Movia)

Uddannelse i coaching

(DFDS, TopDanmark, ihi Bupa, Politiken, VELUX, Københavns Lufthavne)

² ITIL[®] is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries

Teamudvikling:

(EnergiMidt, Coloplast, Bang & Olufsen, IT- og Telestyrelsen, EDT, Movia, Novo Nordisk)

Procesoptimering:

Radiometer, Coloplast, ITU, Farvandsvæsenet

Lederudvikling:

(DG Media, Lokalbanken, DONG, Post Danmark, Farvandsvæsenet, Movia)

Train the Trainer

KMD, IT- og Telestyrelsen, Politiken, Telia, TDC, Danmarks statistik

Coaching af ledere og specialister

(Farvandsvæsenet, Telia, TDC, Movia, Politiken, IT- og Telestyrelsen)

Search & selection (*IT, Callcenter, salg, projektledelse*)

(Viasat, Alka, Telia, Zacco, Faber, Coloplast, Transcom,

IT management**Interim management**

(Coloplast, Radiometer)

Optimering af drifts- og supportorganisationer

(Coloplast, IT Universitetet i København, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, Radiometer, OK Benzin, Nykredit, Beskæftigelsesministeriets IT afdeling, PBS)

IT Governance

(IT Universitetet i København)

Etablering af partnerskab med forretningsiden

(Radiometer, Coloplast)

Strukturering af IT-driftsopgaver

(Coloplast, IT Universitetet i København)

Outsourcing/offshoring

(Coloplast)

Projekt- & Programledelse**Opbygning og ledelse af projektportefølje**

(ITU, Coloplast)

Projektledelse på etablering af applikationssupport

(Kulturministeriets Koncerncenter)

Projektledelse på driftsoptimering

(Coloplast, IT Universitetet)

Projektledelse på outsourcing, offshoring og globalisering af servicefunktioner

(Telia, Coloplast, Bang og Olufsen, Radiometer)

Projektledelse på etablering af helpdesksystem

(Bang & Olufsen, IT Universitetet i København)

Leverandørstyring

Coloplast, It Universitetet i København

Uddannelse og coaching af projektledere

(KMD, Coloplast, IT Universitetet i København)

Brancheerfaring:**Offentlige organisationer**

Kulturministeriet, Beskæftigelsesministeriet, Farvandsvæsenet, IT- og Telestyrelsen, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, Post Danmark, DSB, IT Universitetet, Danmarks Statistik, Movia samt Århus, Greve og Høje Taastrup Kommune

Finanssektor

Nykredit, Saxo bank, Lokalbanken, ihi Bupa, Topdanmark, S:E:B, Fair Forsikring, PBS

Energi

Dong, OK Benzin, EnergiMidt

Medico

Novo Nordisk, Coloplast, Radiometer

Transport & produktion

DFDS, Bang & Olufsen, Unicon Beton, DLG, Faber, Københavns Lufthavne

IT & Tele

Sonofon, TDC, Telia, KMD

Medier

Viasat, Canal Digital, DG Media, Politikens hus

Løste projekter/Opgaver

Oktober 2009 -> Januar 2010

Århus Kommune – Affald/varme

September 2009 –> Marts 2010

Radiometer

Juni 2009 -> Juni 2010

ihi Bupa

Marts 2009 –> Marts 2010

Kulturministeriets Koncerncenter

Marts 2009 –> Marts 2010

IT-Universitetet i København

September 2008 -> April 2009

Coloplast Corporate IT – Servicedesk

For Servicedesken i Danmark og Minneapolis, Missouri:

Gennemførelse af kommunikationsuddannelse for medarbejdere med brugerkontakt. Fokus på effektive samtaler, høj serviceoplevelse, positiv strategi for håndtering af vanskelige samtaler og assertiv kommunikation.

Gennemførelse af internt coaching kursus for teamledere til forankring af kommunikationsteknikker.

Gennemførelse af teambuilding forløb med JTI som tema til optimering af intern kommunikation og samarbejde på tværs af afdelinger.

Februar 2008 -> Februar 2009

Coloplast Corporate IT Operation

Projektledelse på kombineret BPR og organisationsudviklingsprojekt med ansvar for identificering af teknologier egnet til offshoring, samarbejde med indisk offshoring partner om driftsovertagelse på 15 teknologier, beskrivelse af Work instructions og scheduling samt opfølgning overfor partneren.

Parallelt hermed omgruppering af eksisterende IT driftsafdeling med fokusering på nye roller frem for teknologier.

Planlægning og gennemførelse af såvel intern som offshoring opgave transition.

Etablering af Microsoft Operational Frame work (MOF) Operations Manager Platform (OMP) og System Center Operations manager (SCOM). Gennemførelse af JTI teambuilding proces med medarbejdere i driftsorganisationen.

Strategisk sparring med IT topledelse i forbindelse med større reorganisering af Corporate IT.

Juni 2008 ->

Dansk Industri

Rådgivende konsulent i forbindelse med etablering af CallCenterforum i forbindelse med fastlæggelse af emner, deltagere og proces for gennemførelse af erfa-arrangementer.

Januar 2008 -> November 2008

Kulturministeriets Koncerncenter

Ledelsessparring med og coaching af chef for intern IT servicedesk i forbindelse med lederudviklingsforløb i relation til omstrukturering af Statens IT.

August 2007 -> August 2007

ALKA Forsikring

Strategisparring med direktion vedr. Callcenter processer og -organisering samt rekruttering af CallCenterchefer

August 2007 -> Maj 2008

DG Media, Konsulent, underviser og coach

Tilrettelæggelse og afholdelse af lederudviklingsforløb for mellemlidergruppen incl. kurser og individuelle udviklingsforløb

Juni 2007 -> Marts 2009

VELUX, Konsulent og underviser

Design og afholdelse af kurser i coaching for ledere og nøglemedarbejdere

Maj 2007 -> Oktober 2007

DONG Energy, konsulent

Ledelsessparring og analyse/projektledelse i forbindelse med optimering af IT service desk funktion

Januar 2007

Sundhedsstyrelsen, konsulent

Design og gennemførelse af workshop omkring sundhedspolitiske tiltag i Høje Taastrup kommune. Sparring med Sundhedschefen om prioritering af indsatser

Januar 2007

Lokalbanken, konsulent og underviser

Grundlæggende ledelse for mellemledere i bankens filialer og stabsfunktioner

Januar 2007

DLG, underviser

Afholdelse af kurser i salg, service og kommunikation for medarbejdere med kundedialog såvel telefonisk som personligt

December 2006 ->

Post Danmark, konsulent

Design, planlægning og udarbejdelse af kursusforløb for ledere

December 2006

DFDS Seaways, konsulent og coach

Opfølgende forløb omkring lederes coaching i kundecenteret incl. individuelle Coach the Coach sessions

November 2006 ->

Movia, konsulent og underviser

Design og gennemførelse af workshoppen "Fra Myndighed til Rådgivende organisation" for hele organisationen med fokus på Movias ændrede rolle i den kollektive trafik politik.

Oktober 2006

DG Media, konsulent

Gennemførelse af ledelsesworkshop med fokus på motivation og fastholdelse af medarbejdere

Oktober 2006 ->

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, konsulent

Ledelsesrådgivning omkring optimering af CallCenter og gennemførelse af workshop omkring kommunikation og service

September 2006

Alinea, underviser

Kursus i salg og kommunikation til kunderådgivere

August 2006

Farvandsvæsenet, konsulent

Lederudviklingsforløb for 4 ledere i Regnskabsfunktionen

Maj 2006

Beskæftigelsesministeriet, konsulent

Teambuilding for IT helpdesk med fokus på kommunikation med brugere og interne kolleger

Januar 2006 ->

HUR (nu MOVIA), Coach

Længerevarende Coachingforløb for ledere og mellemledere i organisationen

Forår 2006

Københavns Lufthavne, konsulent

Tilrettelæggelse og gennemførelse af coachinguddannelse for ledere og mellemledere i Københavns Lufthavne

januar 2006 - januar 2006

EnergiMidt, Konsulent

Støtte til etablering af intern salgsuddannelse i 3 niveauer i samarbejde med HR og salgsafdelingen. Uddannelsen retter sig mod alle ikke-sælgende medarbejdere, der har frekvent kundekontakt.

januar 2006 - januar 2006

Danmarks Statistik, Undervisning

Inspirationsdag for interne undervisere med fokus på præsentationsmæssige tips og idéer, afprøvning af forskellige teknikker og debat om håndtering af specielle udvalgte undervisningssituationer.

januar 2006 - januar 2006

DG Media, Organisationsudvikling

Kickoff dag for hele virksomheden med etablering af workshops, der adresserede behov og muligheder for at øge ancienniteten på medarbejderne.

december 2005 - januar 2006

Større dansk medievirksomhed, Rekruttering

Search og Selection af CallCenterleder, CallCenterkoordinator og Projektleder til salgskampagner.

december 2005 - december 2005

EDT, Organisationsudvikling

Teambuilding for udviklingsafdelingen. Fokus på gruppens dynamik og kommunikation gennem JTI.

november 2005 - november 2005

DLG - Dansk Landbrugs Grovvarereselskab, Undervisning

Uddannelse af salg og servicepersonale i progressiv kundeservice og håndtering af vanskelige samtaler.

november 2005 - november 2005

HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Undervisning

Uddannelse af ledere og specialister i coachingteknikker.

oktober 2005 - marts 2006

Københavns Lufthavne, Undervisning

Gennemførelse af 5 forløb med uddannelse og træning af ca. 60 ledere i coachingteknikker.

september 2005 - april 2006

HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Organisationsudvikling

Støtte til tværorganisatoriske teams og teamledere i forhold til etablering og optimering af samarbejde. Fokus på teamets dynamik og kommunikation gennem JTI. Generel ledertræning med fokus på projektlederrolle, motivation af projektdeltagere, kommunikation, målfastlæggelse og præsentationsteknik.

september 2005 - december 2005

Transcom, Rekruttering

Search & Selection på Country Account manager, Business manager, Outbound manager og Quality manager.

september 2005 - september 2005

KMD, Coaching og Inspiration

Inspiration og coaching til en række interne undervisere tilknyttet KMDs HR-afdeling

august 2005 - marts 2006

Farvandsvæsenet, Organisationsudvikling

Coaching og undervisning af ledere og medarbejdere i Kommunikation & Samarbejde, Motivation & Engagement samt forankring af Værdier. Støtte til identificering af kritiske processer og opstilling af mål og opfølgingsrutiner

juli 2005 - august 2005

Viasat, Search & Selection

Search af nøglemedarbejdere og ledere til telefonbaseret salgsafdeling.

juni 2005 - september 2005

EnergiMidt, Mystery Shopping

Planlægning, gennemførelse og afrapportering af gennemførte samtaler med fingerede kunde-problemstillinger til virksomhedens kundecenter. anbefaling og tilrettelæggelse af supplerende kompetenceudviklende tiltag - herunder 1-1 coaching af alle medarbejdere med udgangspunkt i den enkeltes potentialeområder.

juni 2005 - juni 2005

Bang & Olufsen, Teambuilding

Teambuilding for en kundesupportafdeling med udgangspunkt i coachende teknikker til optimal håndtering af forhandlere, kolleger og kunder.

maj 2005 - maj 2005

HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Kursus i Coaching

Åbent 2 dages kursus hos HUR for ledere og nøglemedarbejdere i coaching. Kurset er designet så det kommer omkring grundlæggende teoretiske forhold i coaching samt direkte praktiske modeller til coaching. Kurset bestod af 40% teori og 60% træning og øvelser i reflekterende grupper.

maj 2005 - maj 2005

DFDS Seaways, Salgstræning

Uddannelse af kundekonsulenter i kommunikation og salg - herunder håndtering af vanskelige kundesituationer. Uddannelsen var en kombination af teoretisk undervisning og øvelser i "ægte situationer".

maj 2005 -

Eksternt CallCenter, Search & Select

Rekruttering af CallCenterleder og Key Account ansvarlig til eksternt CallCenter.
Rekruttering af Teamledere til virksomhedens driftssektioner.

april 2005 - november 2005

Offentlig styrelse, IT-superbruger og -ambassadøruddannelse

Opbygning af medarbejdergruppe af ESDH-piloter med støtte til kommunikation af projektbudskaber, afdækning og afhjælpning af organisatorisk modstand blandt kolleger og ikke mindst støtte til træning og uddannelse af kolleger og ledergruppe.

april 2005 - maj 2005

Confex, Dirigent og foredragsholder

Dirigent og foredragsholder ved en række af konferencer og seminarer for CallCenterledere og -medarbejdere.

april 2005 - april 2005

KMD, Kursus i grundlæggende Projektledelse

Uddannelse af interne projektledere i supportafdeling. Fokus på etablering af projekter, sammensætning af projektgrupper, målsætning, kommunikation, motivation/coaching og håndtering af interessenter. Særlig vinkel på projektledelse contra linieledelse og affødte problemstillinger og dilemmaer.

april 2005 -

HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Organisationsudvikling

Støtte til etablering af teams i en matrixstruktur med udgangspunkt i ledertræning og etablering af virtuelle teams med styrkelse af teamspirit og forankring af mål og opgaver på de enkelte teammedlemmer.

marts 2005 - april 2005

EnergiMidt, Kursus i Præsentationsteknik

Kursus i præsentationsteknik for elinspektører hos EnergiMidt

marts 2005 - marts 2005

EnergiMidt, Teambuilding

Teambuildingforløb for nyetableret Bredbåndsafdeling i EnergiMidt med såvel eksisterende EnergiMidt medarbejdere som nyansatte. Udgangspunkt i MBTI.

januar 2005 - juni 2005

EnergiMidt, Implementering af Værdier og kundeorienteret adfærd

Videreførelse af igangsat projekt i virksomheden, hvor samtlige 400 medarbejdere fra kantine over lager til teknikere og sælgere skulle opnå et fælles højt niveau for bedre kundeforståelse kombineret med individuelt tilrettelagte programmer for den enkelte afdeling.

december 2004 - januar 2005

Viasat, Search & Rekruttering

Search og rekruttering af CallCenter Manager med ansvar for interne og outsourcete kundefunktioner

november 2004 - november 2004

Kommune, Organisationsudvikling

Tilrettelæggelse og gennemførelse af konferencedag for stabsfunktionerne med henblik på identificering og implementering af fælles værdisæt (leveregler) med tilhørende positiv adfærd.

september 2004 - januar 2005

EnergiMidt, Organisationsudvikling

Analyse, design og gennemførelse af intern Ambassadøruddannelse med henblik på at øge organisationens fokus på kundeorienteret adfærd i alle afdelinger og funktioner. Udvikling af fælles moduler samt afdelingstilpassede moduler til uddannelsen.

september 2004 - september 2004

EnergiMidt, Undervisning - Coaching

Gennemførelse af Coachinguddannelse med efterfølgende "Coach the Coach" for supervisorer i Kundecenteret.

september 2004 - september 2004

Forlagsvirksomhed, Rekruttering

Search og rekruttering af Funktionschef til markedsorganisation i større dansk forlagsvirksomhed.

juli 2004 - september 2004

Dansk Olieselskab, Analyse & Rådgivning

Analyse af virksomhedens CallCentre med fokus på teknologi, processer, kompetencer og organisation. Analyse af fremtidig markedssituation samt inputgiver til fremtidig strategi og specificering af taktiske/operationelle forandringsforslag.

juni 2004 - juni 2004

NOVO, Teambuilding

Gennemførelse af MBTI baseret udendørs teambuildingsforløb for projektgruppe i NOVO Nordisk

juni 2004 - juni 2004

Unicon Beton, Peptalk

3 timers inspirationsindlæg omkring service og kommunikation til alle kunderettede medarbejdere i Unicons organisation i Norden

maj 2004 - juni 2004

Energisektor, Undervisning & Coaching

Udarbejdelse og gennemførelse af program for uddannelse og coaching af interne coaches i Kundecenteret i stort dansk energiselskab.

maj 2004 - maj 2004

Energisektor, Undervisning

Uddannelse af kundeservicemedarbejdere i professionel håndtering af vanskelige samtaler med kunder, der klager.

maj 2004 - maj 2004

Energisektor, Undervisning

Uddannelse af installatører og montører i at rådgive kunder med højere grad af mersalg for øje.

maj 2004 - maj 2004

Offentlig sektor, Undervisning

2 dages kursusforløb i coaching med linieledere fra forskellige områder i organisationen.

april 2004 - april 2004

DFDS, Undervisning & Coaching

Uddannelse og træning af interne Coaches i Billetbestilling og Booking i Norge, Sverige og Danmark.

april 2004 - april 2004

Internet udbyder, Rådgivning

Sparring og rådgivning i forbindelse med udarbejdelse af strategi for outsourcing af CallCenter funktion

april 2004 -

HUR - Hovedstadens Udviklingsråd, Organisationsudvikling

Støtte til etablering af teams i en matrixstruktur med udgangspunkt i ledertræning og etablering af virtuelle teams med styrkelse af teamspirit og forankring af mål og opgaver på de enkelte teammedlemmer.

marts 2004 - april 2004

EnergiMidt, Organisationsudvikling

Gennemførelse af tværorganisatorisk program for implementering af fælles værdisæt i organisation med 280 medarbejdere.

marts 2004 - marts 2004

Kommune, Teambuilding

Gennemførelse af teamudviklingsdag via MBTI for lederne af den kommunale tandpleje.

februar 2004 - april 2004

Ministerium, Undervisning

Uddannelse og træning af medarbejdere i IT Helpdesk i professionel kommunikation og håndtering af vanskelige samtaler.

januar 2004 - januar 2004

EnergiMidt, Undervisning

Undervisning og træning af energirådgivere i professionel kundeservice og salgsteknik

januar 2004 -

Offentlig sektor, Personlig Coach

Coaching af linieleder i CallCenter Management

december 2003 - februar 2004

Ministerium, Analyse & rådgivning

Analyse og rådgivning i forbindelse med udarbejdelse af teknisk kravspecifikation ved udskiftning af teknologisk platform til decentralt CallCenter

december 2003 - februar 2004

Industrisektoren, Search & Selection

Rekruttering af Key Account Manager til Løsningssalg indenfor tele- og datanetværk

november 2003 - december 2003

EnergiMidt, Undervisning

Uddannelse og træning af energirådgivere i mere salgsorienteret adfærd gennem rådgivningsarbejdet.

november 2003 - november 2003

Offentlig sektor, Undervisning

Undervisning og træning af medarbejdere i Professionel kundebetjening og klagehåndtering.

oktober 2003 - november 2003

DFDS, Undervisning

Kursus i professionel kundebetjening og kommunikation samt træning af medarbejdere i progressiv klagebehandling

oktober 2003 - november 2003

Confex, Dirigent

Seminar omkring optimal klagehåndtering i kunderettede funktioner

oktober 2003 - november 2003

DSB S-tog, Internt seminar

Sparring med ledelse og medarbejdere omkring optimering af serviceniveau og kommunikation.

oktober 2003 - oktober 2003

Offentlig sektor, Search & Selection

Rekruttering af to CallCenterledere til KundeCenter

oktober 2003 - oktober 2003

Offentlig sektor, Teambuilding

Teamudvikling gennem MBTI med en afdeling

august 2003 - oktober 2003

EnergiMidt, Undervisning

Teambuilding samt undervisning og coaching i Progressiv servicekultur i virksomhedens KundeCenter.

MBTI anvendt som platform for udvikling og forankring af bedre teamforståelse blandt medarbejdere fra forskellige dele af organisationen, som sammenbringes til et stort team. Uddannelse og coaching i områder som kundeforståelse, kommunikation og spørgeteknik.

februar 2003 - april 2003

S:E:B, Undervisning

Uddannelse af Kundecenterets ledere i salgsledelse og CallCenter management. Uddannelse og træning af kundeservicemedarbejdere i at opfange købssignaler og øge salgsadfærden.

december 2002 - maj 2003

EnergiSektoren, Undervisning

Undervisning af Kundecentermedarbejdere i kommunikation, kundeservice og værdier.

november 2002 - april 2003

Finanssektoren, Proces og management rådgivning

Gennemgang af optimeringspotentialer i Finansielt KundeCenter med udarbejdelse af katalog for optimeringsprojekter

november 2002 - november 2002

DFDS, Undervisning

Undervisning af frontlinie medarbejdere i Kundeservice og salg samt undervisning af trænere i coaching af frontlinie medarbejdere

november 2002 - november 2002

Confex Danmark, Undervisning

Undervisning i generel ledelse for nye og kommende ledere. Åbent kursus arrangeret af Confex Danmark.

oktober 2002 - februar 2003

Revisions- og konsulentvirksomhed, Rådgivning

oktober 2002 - oktober 2002

Ejendomsadministration, Foredrag

Foredrag om personlig effektivitet til virksomhedens medarbejdere

september 2002 - september 2002

CBB Mobil, Rekruttering

Rekruttering af Kundecenterchef og Kundecentermedarbejdere

september 2002 - september 2002

Offentlig sektor, Uddannelse

Uddannelse af mellemledere i Progressiv Kommunikation og Coaching af frontliniemedarbejdere.

august 2002 - september 2002

Større dansk teleselskab, Rekruttering

Rekruttering af projektleder og kundeloyalitetschef

juli 2002 - august 2002

Industrivirksomhed, Search & Selection

Search af nøglemedarbejdere til salgsorganisationen.

maj 2002 - januar 2003

Finanssektoren, Rådgivning

Optimering af Insourcing forløb.

januar 2002 - april 2002

Offentlig sektor, Search & Selection

Udvælgelse af ny Supervisor til Kundecenteret.

december 2001 - november 2002

DFDS, Uddannelse

Uddannelse og coaching af frontliniemedarbejdere i salg og kommunikation.

Uddannelse og træning af ledere og medarbejdere i coachingteknikker.

november 2001 - november 2002

Confex Danmark, Undervisning

Undervisning af nye og potentielle ledere i Generelle Ledelsesdiscipliner

oktober 2001 - oktober 2001

Industrisektoren, Undervisning

Uddannelse i Progressiv Kommunikation og Kundeservice

juni 2001 - juni 2001

Industrisektoren, Undervisning

Teambuilding af international serviceorganisation

januar 2001 - november 2002

Bang & Olufsen, Rådgivning & Uddannelse

Analyse af behov til International Kundeservice funktion. Udarbejdelse af simuleringsmodel til etablering af CallCenter, kravspecifikation til tele- og IT systemer. Fastlæggelse af profiler på medarbejdere og ledere. Uddannelse og træning af medarbejdere.

januar 2001 - april 2002

Telia Telecom, Rådgivning

Gennemførelse af benchmarking projekt hos outsourcingpartner. Projektledelse af in- og outsourcing projekt. Uddannelse og træning. Rekruttering af CallCenter ledere.

januar 2001 - april 2001

CBB Mobil, Rekruttering & Undervisning

Search af Salgs- og Kundeservicechef. Uddannelse i Kommunikation og Salg til frontlinie medarbejdere

oktober 2000 - april 2002

ProffCom Danmark A/S, Rådgivning & Uddannelse

Uddannelse og træning af medarbejdere i salg og kommunikation. Uddannelse af ledere i generel ledelse og coaching. Uddannelse i teambuilding og forretningsforståelse. Etablering og udrulning af værdier og adfærdsregler. Rekruttering af leder.

oktober 2000 - december 2001

Telesektoren, Rådgivning & Uddannelse

Rådgivning i forbindelse med outsourcing af kundeservicefunktionen

juli 2000 - september 2000

Basisbank, Rådgivning og Uddannelse

Rådgivning omkring kundekontakt ved implementering af nyt bankkoncept i Danmark.

Uddannelse og coaching af bankrådgivere. Opbygning af CallCenter manual. Lederudvikling.

juni 2000 - oktober 2000

Orange (Mobilix), Uddannelse

Uddannelse og træning af supervisorer i coaching af frontliniemedarbejdere.

juni 2000 - juli 2000

Canal Digital, Uddannelse

Uddannelse og træning af frontliniemedarbejdere i Kommunikation og Salg

april 2000 - juni 2000

Saxo Bank (Midas), Rekruttering & Undervisning

Rådgivning i forbindelse med etablering af outbound funktion. Search & Rekruttering af

Afdelingsleder til outbound funktion. Uddannelse af medarbejdere i Progressiv

Kommunikation og Salg

februar 2000 - juni 2000

Politiken & Ekstra Bladet, Uddannelse

Uddannelse af supervisorer i Grundlæggende Ledelse og Coaching.

februar 2000 - februar 2000

Forsikringselskab, Search

Search efter CallCenterdirektør til nystartet forsikringselskab

november 1999 - marts 2000

Telesektoren, Rådgivning & Uddannelse

Optimering af processer i telemarketingafdeling. Rekruttering af Telemarketingchef.

Lederuddannelse til mellemledere. Kursus i coaching til mellemledere.

TEORETISK BAGGRUND

Uddannelse

HD i Afsætning (-hovedopgave)

Civiløkonom med speciale i Informatik (HAI)

Relevante kurser & konferencer

Personligt Lederskab (Optica)

SONOFONs interne projektlederuddannelse

SONOFONs interne lederuddannelse

Aktionsorienteret salg (Frank Johansen)

Projektledelse (Implement)

Lederuddannelse (Bülow Management)

Arbejdssprog

Dansk/skandinavisk og engelsk

Ansættelser/Virksomhed

Juni 2007 ->

IPTEAMS A/S

Medejer og bestyrelsesmedlem

Januar 2004 -> Juni 2007

IPTEAMS A/S

Medejer og adm. direktør

August 2000 -> Januar 2004

IPTEAMS A/S

Medejer og bestyrelsesmedlem

Strategisk styring, forretningsudvikling og økonomisk ansvar i virksomheden IPTeams

Maj 1998 -> December 1999

Fair Forsikring, KundeCenter direktør

Chef for xxx medarbejdere

Etablering af nyt forsikringskoncept på det danske marked.

Opbygning af komplet organisation til kundeområdet.

Projektering og implementering af teknologi og IT-systemer til salg, servicering og skadebehandling.

Etablering af samarbejde med eksterne CallCentre.

September 1997 -> Maj 1998

SONOFON, KundeCenterchef

Chef for 450 medarbejdere.

Udarbejdelse og implementering af ny servicestrategi.

Optimering af eksisterende processer og teknisk infrastruktur.

Reorganisering af kundeserviceområdet.

September 1996 -> September 1997

SONOFON, Kundeloyalitetschef

Implementering af loyalitets- og mersalgsprogrammer.

Gennemførelse af tværoorganisatoriske loyalitetsprojekter.

Ansvarlig for marketingkampagner mod eksisterende kunder.

Januar 1994 -> September 1997

SONOFON, Telemarketingchef

Opbygning af telesalgfunktion.

Undervisning i kommunikation og salg.

Ansvar for kampagnestyling.

Outsourcing af kampagneopgaver.

ISO 9000 auditor.

Januar 1992 -> September 1997

SONOFON, Database manager

Implementering og udbygning af salgs- og marketingsystemer.

Uddannelse i systemanvendelse.

August 1990 -> Januar 1992

A/S Dansk Shell, Salgs- & marketingassistent

Opbygning af fælles salgs- og marketingsystem.

Uddannelse af salgsmedarbejdere i kommunikation og salg.

Etablering af decentrale telemarketingafdelinger.

Design og opbygning af nyt CRM system.

Tværoorganisatorisk uddannelse og træning i anvendelse af nyt CRM system.