

Geschäftsführender Gesellschafter und selbständiger Unternehmensberater

PERSÖNLICHE DATEN

Geburtsjahr 1961

Verheiratet seit 1986, eine Tochter, ein Sohn

Wohnhaft in Graz - Andritz

AUSBILDUNG

Studium der Rechtswissenschaften in Graz.

Managementausbildung innerhalb der Allianz sowie bei Managementcenter Vorarlberg, ICG und ähnlichen Institutionen.

Lehrgang EU-Plus Berater an der Wirtschaftskammer.

Diplomcoach nach ACC Standards.



BERUFSERFAHRUNG: 32 Jahre

1985 / 1986

Gerichtsjahr in diversen Gerichten in der Steiermark

1986 – 2002

Allianz Elementar Versicherungs - AG

1986-1998

Landesdirektion Steiermark: *Schadenreferent* für Rechtsschutz- und Zivilhaftpflichtsparten. Ab 1991 *Leitung der Vertragsabteilung*.

1996

Projektleitung „Neue Welt“ zur Implementierung neuer Geschäftsprozesse im Vertrieb, unter Anwendung neuer EDV-Programme für Steiermark und Kärnten,

1998

Generaldirektion Wien, Abteilung Informationsmanagement/
Organisation: *Projektleiter* für die Implementierung neuer Geschäftsprozesse im Vertragsbereich für Österreich unter Anwendung eines neuen prozesssteuernden Bestandsführungsystems „GFB“.

1999

Konzeption eines *Customer Contact Centers* für alle Kundenprozesse der Allianz Gruppe als *Projektmitarbeiter und Projektleiter*.

Entwicklung von modernen kundenorientierten Geschäftsprozessen in Zusammenarbeit mit Boston Consulting Group, Cisco und Hewlett-Packard.

2-4/2000

Mitverantwortlicher für den Pilotbetrieb des Customer Contact Centers

ab 4/2000:

Leiter Allianz Kundenservice mit 580 Mitarbeitern an vier Standorten in Österreich mit einer Jahresbudget-verantwortung von € 39 Millionen.

seit 1996

Verantwortung für die Reorganisation der gesamten Verwaltung.

Lektor an der Universität Graz (Lehrgang zum akad. Gepr.

Versicherungskaufmann, Fachgebiet Sachversicherung)

seit 2002

Selbständiger Consultant

von 2005-2012

Vortragender an FH JOANNEUM beim Studiengang Bank- und Versicherungsbetriebslehre

seit 2002

Allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter Sachverständiger für das Versicherungswesen

seit 2005

Geschäftsführender Gesellschafter der faircheck Schadensservice GmbH

seit 2008

Geschäftsführender Gesellschafter der PEAN GmbH

FACHGEBIETE

Strategieberatung, Organisation, Projektmanagement.

Spezialgebiete: Processmanagement, Implementierungsprojekte, Projektcoaching, Customer Contact Prozesse, Erstellen von Geschäftsmodellen im Bereich Finanzdienstleistung

BRANCHEN

Insurance, IT, Telekommunikation, Finanzdienstleistung.

UNTERNEHMENSFUNKTIONEN

Fachbereiche Insurance, Organisation Inhouse CallCenter / Customer Contact Center, Optimierung organisations- und unternehmensübergreifender Prozesse inkl. Partnerintegration auf Basis neuer Medien, Vertriebsorganisation.

WESENTLICHE PROJEKTE

Innerhalb Allianz:

Organisatorische Implementierungen von Bestandssystemen

Konzeption und Implementierung Inhouse CallCenter

Konzeption und Implementierung Customer ContactCenter - komplette

Verwaltungsreorganisation unter Einbindung aller Underwriting- und Schadenprozesse

Als Berater:

- Konzeption einer Kommunikationsplattform im Agenturpool Service &More (100% Tochter der Wiener Städtischen Versicherung)
- Strategieberatung für IBM Österreich im Fachbereich Insurance in Zusammenarbeit mit Marx&Martin Unternehmensberatung GmbH aus Deutschland
- Projekt Service Point Insurance mit IBM Österreich – z.B. GutachtenPortal, eine Gesellschaft, die für mehrere Kunden, insbesondere Versicherungen Dienstleistungen erbringt, wie z.B Sachverständigengutachten im KFZ Bereich
- Einführung von Versicherungsprodukten für internationalen Versicherer in Ö
- Beratung eines Telekombetreibers in Bereich Vertriebsorganisation
- Beratung einer großen Maklerorganisation im Bereich Serviceoptimierung
- Einführung von modernen Schadenprozessen, Projektcoaching und Begleitung des Top-Managements beim größten Versicherer in der Slowakei
- Vortragender bei Veranstaltungen

SPRACHKENNTNISSE: Englisch, Französisch