

BESONDERE FÄHIGKEITEN / ERFAHRUNG

- Dynamischer Manager, Erfahren in Kredit-Management, Contact-Center, Kommerziellen und Finanziellen Dienstleistungen.
- Leistungsmanagement in komplexen, multikulturellen Geschäftsbereichen.
- Beherrschung von 4 europäischen Sprachen unterstützt mit Projekte in mehrere europäischen Ländern.

ARBEITSERFAHRUNG

- Dec 15 - Aktuell** **Stad Genk - Genk, Belgien** **Assistent Abteilungsleiter**
Öffentlichen Dienst. Mitarbeiter gesamt: 1.300
- Assistent Leiter der Front- und Backoffice-Verwaltung für die städtische Schule für schöne Künste und Medien. Verantwortlich um Top-Qualität, kostengünstige Verwaltungsdienstleistungen an Schüler, Lehrer und an das Kunst Bildungsministerium zu liefern.
 - Operative Verantwortung für Performance-Management, Prozess-Verbesserung, Organisationsgestaltung, Standardisierung von Arbeitsmethoden und Betriebsmodellen.
- Feb 08 - Apr 15** **Deutsche Post DHL - Maastricht, Niederlande** **Manager Debitorenbuchhaltung**
Express Logistik europäischen Financial Shared Servicecenter. Multikulturelle Umgebung. Mitarbeiter gesamt: 400
- Abteilungsleiter Debitorenbuchhaltung Geschäftsbereiche Belgien – Niederlande – Luxemburg DHL Express Freight. Verantwortlich um kostengünstig überfällige Forderungen einzutreiben und die vereinbarten Service-Levels für Credit Management, DSO, Rückstellungen einzuhalten.
 - Starke strategische Prägung - volle operative Verantwortung – standardisierte Prozesse und Arbeitsweisen für alle Forderungsmanagement Aktivitäten (In und Outbound Call-Center, Jura und Inkasso – Risiko Management – Buchung Zahlungen – Reklamationsbearbeitung – Outsourcing). Erreichte die Kosten-Reduktionsziele.
 - Personalverantwortung. Verantwortlich für die Auswahl und Einstellung, coaching, Training, Arbeitsbelastungsauswertung, Motivation, optimalen Ressourceneinsatz, Leistungsmanagement und Auswertungen der Teammitglieder.
 - Implementierte KPI's und Ziele. Implementierte individuelle, Gruppen und Landes-Leistungsziele.
 - Zusammenarbeit mit den wichtigsten Stakeholdern (interne-externe). Aushandlung und Umsetzung von Service Level Agreements
 - Stakeholder-Management: monatliche Leistung / budget Treffen mit Vertrieb - Operations und die CFO's.
 - Risikomanagement implementiert (Kredit-Ratings – Kredit-Limits – neue Credit Management Policy – SLA's).
 - Erreichte die operative Ziele (DSO und Rückstellungsreduktionsziele) in einer Kosten-Reduzierung-Umgebung erreicht.
 - Budgeterstellung und Kontrolle für die Forderungsmanagement Abteilung.
 - Betreute Änderungsinitiativen und dienstleistungserhöhende Projekte zusammen mit Volumen Migrationen.
- Okt 06 - Jan 08** **Deutsche Post DHL – Maastricht, Niederlande** **Manager Kreditorenbuchhaltung**
Express Logistik europäischen Financial Shared Servicecenter. Multikulturelle Umgebung. Mitarbeiter gesamt: 600
- Verantwortlich für die Geschäftsbereiche Lieferantendaten, Zahlungsplattform, Offene Posten Buchhaltung, Zahlungsfreigabeprozess, Inbound Call Center, Reklamationsmanagement, Scanning.
 - Volumen von 7 Länder : Benelux, Deutschland, Frankreich, Österreich, UK.
 - Personalverantwortung. Die operative Verantwortung als auch strategische Positionierung. Erzielte die Kostenreduktionsziele.
 - Erfolgreiche Migration von 3 eingehenden Abteilungen in das operative Modell.
 - Erzielte ausgezeichnete interne und externe Audit Rating.
- Jul 05 - Sep 06** **Deutsche Post DHL – Niederlande – Deutschland – Frankreich** **Projekt Manager**
Weltweit Express, Freight, Post und Logistics Firma. Mitarbeiter gesamt: 500.000
- Projekt Manager, verantwortlich für die Stabilisierung der Kreditorenbuchhaltung in Maastricht (Niederlande)
 - Projekt Manager ,verantwortlich für die Stabilisierungsaktivitäten der Abteilungen Debitorenbuchhaltung in das Deutsche Post Shared Service Center in Köln (Deutschland) und das Customer Accounting Center in Lyon (Frankreich).
 - Von A bis Z Projekt Führungsverantwortung von konzeptionellen Phase über Umsetzung, Lieferung und Nachverfolgung

Okt 03 - Jun 05 **Deutsche Post DHL – Österreich, Niederlande, Deutschland** **Manager Debitorenbuchhaltung**
Express Logistik europäischen Financial Shared Servicecenter. Multikulturelle Umgebung. Mitarbeiter gesamt: 600

- Abteilungsleiter der Abteilung Debitorenbuchhaltung für Deutschland und Österreich.
- Verantwortlich um kostengünstig überfällige Forderungen einzutreiben und die vereinbarten Service-Levels für Credit Management, DSO, Rückstellungen einzuhalten.
- Volle operative Verantwortung – inklusive Personalverantwortung, Prozesse und Organisation Verbesserungen für alle Forderungsmanagement Aktivitäten (In und Outbound Call-Center, Jura und Inkasso – Risiko Management – Buchung Zahlungen – Reklamationsbearbeitung – Outsourcing). Erreichte die Kosten-Reduktionsziele.
- Personalverantwortung.
- Implementierte KPI's und Ziele. Implementierte individuelle, Gruppen und Landes-Leistungsziele.
- Erfolgreiche Koordinierung von Volumen Migration in das Shared Service Center in Köln.
- Betreute mehrere Optimierungen, Standardisierung und änderungs- initiativen. Erreichte die Kosten-Reduktionsziele.
- Stakeholder-Management: monatliche Leistung / budget Treffen mit Vertrieb - Operations und die CFO's.
- Zusammenarbeit mit den wichtigsten Stakeholdern (interne-externe).
- Budgeterstellung und Kontrolle für die Forderungsmanagement Abteilung.
- Erreichte die operative Ziele (DSO und Rückstellungsreduktionsziele).

Okt 00 - Sep 03 **Deutsche Post DHL – Maastricht, Netherlands** **Gruppenleiter Debitorenbuchhaltung**
Express Logistik europäischen Financial Shared Servicecenter. Multikulturelle Umgebung. Mitarbeiter gesamt: 600

- Personalverantwortung für einen Neustart Forderungsmanagement Abteilung für den deutschen Markt.
- Hohe Änderungsumgebung mit verschiedenen Herausforderungen.
- Implementierung des Organisationsentwurfes und Gestaltung.
- Standardisierte die Vertriebsprozesse und die Arbeitsmethoden.
- Implementierte ein Roadmapprogramm.
- Implementierte individuelle, Gruppen und Landes-Leistungsziele.
- Aufsetzung von Analysen und deren Implementierung in tägliche, wöchentliche und monatliche Managementreports.

Jan 94 - Sep 00 **Belgacom NV – Hasselt - Mechelen, Belgien** **Gruppenleiter Debitorenbuchhaltung**
Belgischen Markt führenden Telekommunikationsanbieter. Mitarbeiter: 20.000.

- Innerhalb des Business to Consumer Segment, verantwortlich für das Debitorenportfolio von 3 Telefonregionen.
- Mitarbeiter Verantwortung für die Bereiche Forderungsmanagement, Zahlungszuweisung, Reklamationsbearbeitung, Call Center, Jura und Inkasso.
- Zeichnete ein neues operationelles Model, welches höhere Effizienz und Effektivitätsniveaus erzielte.
- Verantwortlich für die Koordination der Überleitung der Debitorenbuchhaltung von Hasselt nach Mechelen. Erreichte die Kosten-Reduktionsziele
- Erzielung der operative Ziele (DSO und Rückstellungsreduktionsziele).

Mai 90 - Dec 93 **DELA INSURANCES NV - Antwerpen, Belgien** **Regionaler Verkaufsverantwortlicher**
Benelux-Markt führendes Unternehmen die Bestattungs-Versicherungspakete anbietet. Mitarbeiter: 500.

- Verantwortlich für die Aufsetzung und Betreuung eines Distributionsnetzwerkes von unabhängigen Versicherungsmaklern in der Provinz belgischen Limburg.
- Gewinner des "Dela Regional Sales Award" 1992.
- Erreichte und Überschritt jedes Quartal das Umsatzziel für das indirekte und direkte Verkaufssegment in meiner Region.

Dec 87 - Apr 90 **Cosemans BVBA - Genk, Belgien** **Produktionsassistent**
Großhandelsunternehmen für verschiedene Arten von starken Schnaps. Mitarbeiter: 25

- Durchlauf aller Abteilungen in einem kleinen Vertrieb, sammelte Erfahrungen in allgemeiner Buchhaltung, Verkauf, Produktion sowie allgemeiner Verwaltung .

AUSBILDUNG

- Theodore Roosevelt High School : San Antonio – Texas (USA) : High School
- katholische Universität Leuven (Belgien) : Bachelor in Philosophie
- The Open University (UK) : Diploma in Business Studies
- Qualifiziert in Projekt Management Methodologien

SPRACHKENNTNISSE

Niederländisch (Muttersprache)

Englisch (fließend)

Deutsch (fließend)

Französisch (gut)