

Markus Schmid
Schwaighofstr. 53 a

83684 Tegernsee

+49 (8022) 1808-11
schmid@forum-tegernsee.de



Lebenslauf

Persönliche Daten

Markus Schmid
am 14.01.1970 in Nürnberg geboren
seit 1998 verheiratet, 2 Kinder

Beratungsschwerpunkte

Schulung / Training / Coaching

- Verkaufsförderung
- Kommunikation
- Produktschulungen
- Training on the job
- Coaching und Mediation in Konflikt- und Krisensituationen

Telekommunikation / ContactCenter

- Beratung, Auswahl und Betrieb umfassender Kommunikationslösungen
- Aufbau und Betrieb von ContactCentern
- Personaleinsatzplanung und Zeitwirtschaft
- Voice over IP
- Mobilfunk
- Clouddienste
- Soziale Medien

Management / Organisation

- Projektleitung und -management
- Interimsmanagement (Abteilungsleitung)
- Führungssysteme
- Reporting

Referenzen / Projekte (Auswahl)

Diverse Genossenschaftsbanken

Technik, Organisation und Struktur der zentralen Abwicklungseinheiten

- Sofortmaßnahmen zur Vermeidung von Beschwerden und Herstellung der Leistungsfähigkeit aller Einheiten
- Strategische Entwicklung
In-/Outsourcing von Dienstleistungen, Entwicklung und Umsetzung der technischen Anforderungen (Routing, Statistik, Einsatzplanung, Telefonbanking, Sprachaufzeichnung, Vorgangssteuerung, Legitimation, etc.).
- Entwicklung eines angepassten Führungssystems:
Querschnittsfunktionen, Personalkonzept, Operative Steuerung, Reporting, Informationsmanagement, Qualifizierungsmanagement, etc.

Vereinigte Sparkassen in Weilheim

Aufbau Servicecenter, Personalauswahl und -ausbildung, Teamleiterentwicklung

Pioneer Investments Kapitalanlagegesellschaft mbH, Unterföhring

(vormals Activest Investmentgesellschaft mbH)

- Beratung, Auswahl und Betrieb der Telekommunikationssysteme (Sprachaufzeichnung, Händlersystem, ContactCenter, Office, etc.)
- Betreuung des Telekommunikationsbereiches seit 2000
- Organisation und Durchführung von Umzügen der TK- und IT-Systeme

Travel24.com

Reorganisation der internationalen CallCenter mit VoIP

Siemens AG – Systemhaus, München

Unabhängige Beratung der Bestandskunden zu künftigen Entwicklungen und alternativen Anbietern

Fondsservicebank GmbH, Unterhaching

Aufbau und Betrieb des Servicecenters

Europäisches Patentamt

- Controlling des Projekts nach der Umstellung von 12.000 Ports
- Verhandlungen und Problemlösung mit dem Hersteller
- Wiederherstellung der Zufriedenheit von 5.000 Nutzern

Vodafone

- regelmäßige Schulung der Mitarbeiter im Geschäftskunden-Vertrieb
- Coaching der Mitarbeiter am Point of Sale
- Produktschulungen

Europ Assistance, München

- Fertigstellung mehrerer interner Projekte
- Reorganisation der Teamstruktur, Festlegen von Führungsaufgaben der Teamleiter
- Implementierung Statistikwesen und Einsatzplanung

Verweyen Consulting

Vertriebstrainings, Workshops 8x4, Service Perfection (BMW Azubis)

Berufstätigkeit

seit 6/1998 **Gesellschafter und Geschäftsführer
der Firma Forum am Tegernsee Seminarzentrum GmbH**

- Kongressorganisation und -durchführung
- Projektleitung und -management
- Telekommunikation und ContactCenter
- Interimsmanagement (Abteilungsleitung)
- Training
- Konfliktmanagement
- Coaching

1997 - 1999 **Systemspezialist Bereich TK im Call Center, sowie Leitung
bereichsübergreifender Projekte bei der Firma HYPO EDV-Leistungen
für Banken GmbH (seit 09/98 HVB Direkt)**

Projekte

- Technische Organisation beim Aufbau des 2. Standortes
- Aufbau eines virtuellen, standortübergreifenden Call Centers,
sowie eines NT-Netzwerkes
- Vereinheitlichung der TK- und ACD-Struktur
- Analyse und Verbesserung der Hotlinestruktur der HypoVereinsbank
während der Migration

1996 - 1997 **Systemunterstützung und Spezialist TK bei der Direkt Anlage Bank**

1992 - 1996 **Studienbegleitende Tätigkeiten**

- Operating
- Anwender-Support
- Studentische Aushilfe am Flughafen FFM
- Einführung der elektronischen Leitungsführung (Deutsche Telekom AG)
- Aufbau der Werbeagentur Schmidt&Schmidt in Fürth

Ausbildung

2016	Auffrischung und Weiterbildung Elektrotechnik und -installation
2013	Craniosacrale Traumatherapie
2010	Adobe Creative Suite
2009	NLPKn (NLP in Verbindung mit Kinesiologie und Hypnotherapie)
2008 - 2009	Systemische Familientherapie
2006	WingWave Coaching
2005	NLP Master
2004	Coaching und systemische Aufstellungsarbeit
2004	Metaprofilanalyse
2003 - 2004	Ausbildung zum NLP-Practitioner
2002 - 2003	Ausbildungs- und Trainingsmethoden
1996 - 1997	Fernstudium BWL
1995 - 1996	Studium der Nachrichtentechnik in Nürnberg
1992 - 1995	Studium der Nachrichtentechnik in Dieburg
1991 - 1992	Fachoberschule in Nürnberg
1987 - 1990	Ausbildung zum Kommunikationselektroniker, Fachrichtung Telekommunikation

Kenntnisse / Fähigkeiten / Interessen

Fundierte Kenntnisse

- Adobe Creative Suite
- Microsoft Betriebssysteme
- Microsoft Office Anwendungen (2000 – 2016 / 365)
- iOS, Android, Windows mobile
- Netzwerke (SBS)
- Vertriebsunterstützung
- Trainingsmethoden

Fremdsprachen Englisch und Französisch

Interessen Motorsport (RCN, Histo-Cup), Motorradfahren, Oldtimer, Radfahren, Börse, Reisen, Gastronomie