



Dirk Rottig

Teamleiter Service
Chief Customer Officer

Geschäftsleitung

Kontakt	Liebermannstraße 30d 13088 Berlin + 49 (30) 37302162 dirk@rottig.de
Geburtsdaten	07. Juli 1972 in Berlin
Familienstand	Verheiratet, zwei Kinder
Online Profil	XING LinkedIn

Auf einen Blick

- **Service-Profi mit langjähriger Führungserfahrung** und mehr als 15 Jahren Berufspraxis in der **IT Branche**
- Fundierte Kenntnisse: **Customer Service | Mitarbeiterführung und –motivation | CRM**
- Erfolge: **Termin- und budgetgerechte Abschlüsse qualitativer Projekte** | Prozessoptimierung durch Standardisierung | Innovationsmanagement | Steigerung der Kundenzufriedenheit | Führung von Teams mit stets geringster Fluktuation | Umsetzung Gesetzgebung DSGVO
- Projektvolumen/Ergebnisverantwortung bis **20 Mio. €** | Führung von **20 Mitarbeitern**
- **Technisch und betriebswirtschaftlich denkender Macher** mit Gestaltungswillen und Umsetzungsstärke
- Pragmatisch | flexibel | qualitäts- und ergebnisorientiert | belastbar | teamfähig

Berufliche Erfahrungen

06/2014 – heute

Columba Online Identity Management AG | Berlin | www.columba.de
Software-Firma, Portal für digitale Formalitätenerledigung | 45 Mitarbeiter

Leiter Kundenservice | Columba Online Identity Management GmbH

Personalverantwortung: Fachliche & disziplinarische Führung von 12 Mitarbeitern

Ergebnisverantwortung: Für Projekte & Mandate

Seit 10 / 2014 Verantwortung für die Steuerung externer Gewerke

Seit 06 / 2016 Berufung in die Geschäftsleitung, **Chief Customer Officer**

Leitung des Service Desk und Verantwortung für

- Support, Incident Management, Train the trainer-Programme
- Customer Relationship Management
- Auftragsmanagement
- Verantwortung für Datenbank mit ca. 70.000 Empfängern und ihren Services
- Entwicklung operativer Maßnahmen zur Sicherung der Geschäftsziele
- Strategischer wie operativer Ausbau der Service Units
- Einführung von KPIs
- Einhaltung der Qualität und Gesetze (ITIL Standards, ISO, BDSG, DSGVO)
- Unterstützung der Bereiche Compliance, CRM, BDM sowie Recruiting

Themen und Projekte:

- zeitnahe Umsetzung der Vorgaben DSGVO im Unternehmen
- Aufbau Service für Österreich und die Niederlande

Erfolge und Auszeichnungen:

- Auszeichnung European Funeral Innovation Awards (EUFIA)
- Ausbau einer Zwei-Mann-Kundenbetreuung zu einem Service Desk

Persönlicher Erfolg:

- Das Service-Team ist wie eine kleine Familie ohne Fluktuation über alle Jahre
- "Care about your employees, they will care about your customers" - Richard Branson
- 90 % aller Start-ups scheitern; persönlicher Anteil am Erfolg Columbas als Start-up
- Berufung in die Geschäftsleitung

06/2013 – 05/2014

Sabbatical inkl. IT und ITIL Training | the campus GmbH | Berlin

ITIL® Foundation V3, Apple Certified Support Professional (APSP), Apple Certified Technical Coordinator (ACTC), Microsoft Certified Solution Associate Windows 8 (MCSA), Microsoft Certified Solution Associate Windows Server 2012 (MCSA), MCP, Suse 11 Tech Spec, Suse Certified Linux Administrator (SCLA)

- 05/2011 – 04/2013 **CORA-IT GmbH** | Berlin | cora-it.de
IT-Service | 25 Mitarbeiter
- Leiter IT Fieldservice** | 06/2012 – 04/2013
- Customer Service Manager** | 04/2012 – 06/2012
- Supervisor IT Service Desk** | 06/2011 – 03/2012
- Support Specialist / IT Service Desk** | 05/2011 – 05/2011
- Organisatorische / disziplinarische Führung der IT-Servicetechniker sowie Disponenten
 - Umsetzung der Geschäftsstrategien bzgl. Vertrieb und Dienstleistung, Entwicklung und Umsetzung operativer Maßnahmen zur Sicherung der Geschäftsziele
 - Strategischer und operativer Ausbau und Mitarbeit bei Ausschreibungen bzw. Angeboten
 - Einhaltung der Qualität (ITIL Standards, ISO)
- Verantwortung:** Führung von 25 Mitarbeitern
- Resultate:**
- Optimierung der organisatorischen Abläufe und Prozesse in den vorhandenen Geschäftsbeziehungen und Schnittstelle zum Kunden
 - Analyse und Beseitigung von Störungen an IT-Systemen

- 05/2004 – 06/2010 **Lufthansa Systems Infratec via xentasystems** | Schönefeld | *Solution Architect*
- Planning, Change / Order Management. Incidentlösungen und Auftragsbearbeitung. Stellvertretender Teamleiter im Bereich LAN Operations
 - LAN Infrastructure Services, Netzwerkplanung, Troubleshooting, Projektumsetzung. Dokumentation in Visio und BMC Remedy. Cisco, Überwachung DNS und DHCP Einträge. Support von 2000 aktiven LAN Komponenten und Verwaltung der weltweiten IP-Segmente

Ausbildung

- 01/2000 – 02/2002 **Informatikkaufmann (IHK)** | Deutsche Angestellten Akademie | Münster
Schwerpunkte: Netzwerk-Administration, Kaufmännische Prozesse
- 06/2013 – 12/2013 **IT & ITIL Training** | the campus GmbH | Paderborn
- ITIL® Foundation V3, Apple Certified Support Professional (APSP), Apple Certified Technical Coordinator (ACTC), Microsoft Certified Solution Associate Windows 8 (MCSA), Microsoft Certified Solution Associate Windows Server 2012 (MCSA), MCP, Suse 11 Tech Spec, Suse Certified Linux Administrator (SCLA), Cisco Certified Network Administrator (CCNA), CompTIA A+

Weitere Angaben

- IT-Anwendungen Microsoft Office | Apple | Ubuntu | Salesforce | Remedy | Vital QIP | JIRA
- Sprachkenntnisse **Deutsch:** Muttersprache
Englisch: Fließend in Wort & Schrift
- Interessen Taiji Quan, WordPress, FOSS, Achtsamkeit (MBSR)
- Engagement Tierschutz Berlin „Gassi AG“, Spenden für FOSS-Projekte und Tierschutz