

## Lebenslauf



### Persönliche Daten:

Mirko Bonk,  
geboren 16.12.1974 in Hameln

Drölsholz 83,  
41352 Korschenbroich  
Mobil: +49 (0) 1523/3774575  
E-Mail: [mirko.bonk@unternehmensberatung-bonk.de](mailto:mirko.bonk@unternehmensberatung-bonk.de)  
Homepage: [www.unternehmensberatung-bonk.de](http://www.unternehmensberatung-bonk.de)

Staatsangehörigkeit: deutsch  
Familienstand: verheiratet

Fremdsprachen: **Englisch:** verhandlungssicher  
**Französisch:** Grundkenntnisse

# Lebenslauf

Mirko Bonk

## Ausbildung

---

08.1994 bis 07.1997

*Studium* an der Berufsakademie Weserbergland e.V.

*Abschlüsse:* Betriebswirt (BA) & Industriekaufmann,  
Ausbildereignung

*Hauptfächer:* Rechnungswesenorientiertes Controlling und  
Projektmanagement / Organisation;

Kompetenzen:

**Leitung:** bis CEO Level auch für Maßnahmen zur Sanierung,  
Entwicklung eines mittelständischen Unternehmens >40 Mio.€  
Umsatz inkl. Durchführung von Personaloptimierungen;  
*Berufserfahrung* von 2 – 300 Mitarbeitern von Teamleitung bis  
Geschäftsführung

**Vertrieb:** Vertriebsleitung, Direktvertrieb, Aufbau von  
TeleSales-Maßnahmen, Kampagnenmanagement, Key Account  
Manager, Pricing, Bid-Management, Ausschreibungsverfahren,  
*Berufserfahrung* als Produktmanager, Bid-Manager,  
Gruppenleiter Pricing, Key Account Manager und  
Vertriebsleiter.

**Customer Relationship Management (CRM):** Prozess-  
optimierung im Kundenservice, Eskalations- und  
Risikomanagement zwischen Standorten, Optimierung  
Kundenkommunikation, Up- & Cross-Selling, Aufbau von  
Content Management Systemen;  
*Berufserfahrung* als Produktmanager & Kampagnenmanager

**Finanz- und Rechnungswesen:** Finanzplanung, Controlling,  
Aufbau von Prozessen, Debitorenbuchhaltung zur  
Massenabrechnung, Personalabrechnung;  
Prozessdokumentation, Business-Analyse, Recruiting  
*Berufserfahrung* von Personalsachbearbeitung bis Leiter  
Buchhaltung und Controlling

**Beratung:** Strategieplanung und Lastenhefterstellung,  
Vertragsgestaltungen, Workshops, Potentialanalyse,  
Projektmanagement, Statuspräsentationen auf C-Level;  
*Berufserfahrung* als Berater in mehreren Level und Leiter einer  
Beratungseinheit für Managementberatung

# Lebenslauf

Mirko Bonk

## Selbstständigkeit

---

01.01.2012 bis heute                      Unternehmensberatung Bonk  
*Abteilungen/Bereich: selbstständiger Unternehmensberater*

## Projektliste

---

geplant ab Oktober                      VioVendi GmbH, München  
Projektart: Start-Up Beratung  
Projektinhalte:  
    ○ Geschäftsentwicklung  
    ○ Aufbau Vertrieb TeleSales, Direktvertrieb  
    ○ Aufbau Geschäftsprozesse

02/2014 bis heute                      SET GmbH, Hannover  
Projektart: Beratung  
Projektinhalte:  
    ○ Geschäftsentwicklung  
    ○ Produktentwicklung (fachliche Anforderungen)  
    ○ Entwicklung Beratungsbaustein  
    ○ Erstellung Referenzprozessmodell Druckdienstleister

10/2013 bis 01/2014                      congstar Services GmbH, Köln  
Projektart: Beratung  
Projektinhalte:  
    ○ Übergabe und Einarbeitung interner Mitarbeiter

06/2013 bis 09/2013                      congstar Services GmbH, Köln  
Projektart: Beratung, Projektmanagement / Systemintegration  
Projektinhalte:  
    ○ Unterstützung bei der Integration von White Lable  
    Partnern in die bestehenden Customer Service Prozesse  
    ○ Fachliche Definition neuer, erforderlicher Customer-  
    Care-Prozesse  
    ○ Integration in die bestehenden Kontaktkanäle Telefon  
    uns Schriftbearbeitung (Call & Work)  
    ○ Umsetzung der erforderlichen Integrationen im  
    Schriftbearbeitungssystem Right Now System zur  
    Schriftbearbeitung mit dem Systempartner

03/2013 bis 05/2013                      congstar GmbH, Köln  
Projektart: Beratung, Prozessoptimierung / Systemoptimierung  
Projektinhalte:  
    ➤ Analyse des Prozesses zur Rufnummernportierung  
    ➤ Umsetzung von Prozessverbesserungen im Portierungs-  
    Prozess (Mobil & Festnetz)  
    ➤ Analyse der Prozesse und des Systems (Right Now) zur

# Lebenslauf

Mirko Bonk

Bearbeitung schriftlicher Kundenanliegen im Call-Center

- Umsetzung von Prozess- und Systemverbesserungen in der Bearbeitung schriftlicher Kundenanliegen
- Umsetzung von Berichten im eingesetzten System
- Vereinheitlichung der Arbeitsweise in den externen Contact Centern zur Schriftbearbeitung

09/2012 bis 02/2013

congstar GmbH, Köln

Projektart: Beratung, Wechsel Contact Center

Projekthinhalte:

- Aufbau und Steuerung des zweiten Servicedienstleisters für Call- & Mail-Bearbeitung
- Projektmanagement zum Wechsel des Customer Care Contact Centers
- Steuerung des rechtzeitigen Personalaufbaus
- Vor Ort Begleitung zu Schulungszwecken (arvato, Rostock)
- Forecast & Einsatzplanung zu Startphase
- Technische Anbindung der ACD an die IVR von congstar
- Integration der neuen Produktlinie Kabel in Vermarktung & Service
- Abstimmung der Schulungsunterlagen und -inhalte
- Einarbeitung & Übergabe an den übernehmenden Key-Account-Manager

04/2012 bis 08/2012

congstar GmbH, Köln

Projektart: Beratung, Ausschreibung ext. Contact Center

Projekthinhalte:

- Erstellung & Durchführung der Ausschreibung für einen Dienstleisterwechsel des ext. Contact Centers
- Erstellung Long / Short List
- Inhaltliche und kaufmännische Analyse der Angebote sowie Entscheidungsvorlage
- Erstellung der Planung zum Dienstleisteraufbau

04/2012 bis 07/2012

congstar GmbH, Köln / Münster

Projektart: Beratung zu Prozessmanagement

Projekthinhalte:

- Prüfung der vorhandenen Prozessdokumentation
- Definition der Modellierungsrichtlinie in ADONIS
- Neuaufnahme der IST-Prozesse im externen Contact Center (D+S Münster)
- Dokumentation der Customer Care Prozesse vor Kunde

12/2011 bis 04/2012

congstar GmbH, Köln

Projektart: Interimsmanagement als Manager Telesales

# Lebenslauf

Mirko Bonk

## Projekthalte:

- Steuerung des Tele Sales Kanals mit Bestellhotline und Bestellchat
- Erstellung von regelmäßigen Berichten zu KPIs
- Schulung & Auswahl von Personal gemeinsam mit dem Dienstleister (Tectum Sales Gelsenkirchen)
- Regelmäßige Kontrollen des Dienstleisters vor Ort (Silent Monitoring, etc.)

06/2012 bis 09/2012

Docsellent GmbH, Düsseldorf (ehemals Itella)

Projektart: Beratung der Geschäftsführung

## Projekthalte:

- Risikoanalyse und Maßnahmenplanung
- Entwicklung Back Up Strategien
- Beschreibung des Leistungsportfolios
- Entwicklung der Produktbeschreibung

01/2012 bis 05/2012

Itella Information GmbH, Düsseldorf (>40 Mio. Jahresumsatz)

Projektart: Interimsmanagement als Geschäftsführer

## Projekthalte:

- Unterstützung des Dänischen CEO
  - Unterstützung in Vertriebsterminen
  - Management von Kundeneskalationen
  - Schließung & Abwicklung des Standortes München
-

# Lebenslauf

Mirko Bonk

## Berufserfahrung

---

03/2009 bis 12/2011

**Itella Information GmbH** (Finland Post, >40 Mio. Jahresumsatz)

*Abteilungen/Bereich:* Geschäftsführer ab 10/2011, Director Sales, CIO, Key Account Manager Top Accounts, Product Manager

*Aufgabenbereich:*

- Verkauf des Unternehmens im Auftrag des Mutterkonzerns
- Maßnahmen zur Unternehmenssanierung
- Schließung des Produktionsstandortes München
- Betreuung der umsatzstärksten Kunden (ca. 30%)
- Weiterentwicklung der Go to Market Strategie
- Umstellung der IT-Strategie und deren Umsetzung

10/2006 bis 02/2009

**Steria Mummert Consulting AG**

*Abteilungen/Bereich:* Beratung; Senior Consultant

*Aufgabenbereich:*

- Aufbau der Einheit Organisationsberatung / Managementberatung auf > 20 Mitarbeiter
- Akquise von Projekten
- Akquise von Personal
- Projektmanagement: Projektleiter in Projekten der T-Mobile International, T-Mobile Deutschland
- IT-Strategieberatung
- Organisationsberatung (Ablauf- & Aufbauorganisation)

*Geleitete Projekte:*

- congstar GmbH: Interimsmanagement TeleSales; Aufbau des konzerninternen Vertriebskanäle
- Deutsche Telekom Kundenservice GmbH: Fachleitung Kampagnenmanagement, Aufbau der konzernübergreifenden Bestellhotline 0800 330 3000
- ING DiBa: Planung des zentralen Callcenters auf Basis des Call-Intervall-Verlaufs der vergangen 12 Monate in technischer Umsetzung, Personalausstattung und Forecast zum Abgleich der eigenen Umsetzung
- T-Mobile GmbH: Entwicklung der IT-Strategie für den Bereich Netzplanung und Netzbau; Unterstützung bei der Systemauswahl und Umsetzung
- T-Mobile International GmbH: Optimierung des internationalen Change-Request-Prozesses

# Lebenslauf

Mirko Bonk

11/2002 bis 09/2006

## **Vodafone D2 GmbH**

*Abteilungen/Bereich:* Gruppenleitung Bid-Management

*Aufgabenbereich:*

- Beantwortung von nationalen und internationalen Ausschreibungen von Großkunden
- Sicherstellung der Umsetzbarkeit
- Schnittstelle zu anderen Vodafone OpCos
- Bundesweite Implementierung eines Angebotstools auf Basis einer englischen Content Management Plattform

*Abteilungen/Bereich:* Gruppenleitung Business Accounts

*Aufgabenbereich:* Customer Care Businesskunden

- Führung von 4 Teamleitern und 45 Mitarbeitern im B2B Contact Center
- Kunden-, Abteilungs- und Unternehmensprojekte
- Beantwortung von Eskalationen im Namen der Geschäftsführung
- Handlungsvollmacht für die Vodafone D2 GmbH

*Abteilungen/Bereich:* Teamleitung Business Accounts

*Aufgabenbereich:* Customer Care Businesskunden

- Führung eines Teams von 10 Mitarbeitern zur Großkundenbetreuung (B2B)
- Schulungen
- Kunden- und Abteilungsprojekte

03/2002 bis 10/2002

## **Buchenau & Klewe Beratungsgesellschaft bR**

*Abteilungen/Bereich:* Consulting

*Aufgabenbereich:* Projekt- und Prozessmanagement

- Projektleitung in Beratungsprojekten im Bereich IT-Projektmanagement und IT-Prozessmanagement:  
Aventis: Aufbau eines Controlling-Systems  
EAM AG: Einführung ARIS-Prozessdokumentation
- Durchführung von Schulungen zu Prozessmanagement

01/2000 bis 03/2002

## **Tropolys GmbH, heute Versatel AG**

(<http://www.versatel.de/unternehmen/profil/historie>)

*Abteilung/Bereich:* Management (bei der TeleLev GmbH)

*Aufgabenbereich:* kaufmännische Führung

- Führung des Bereichs Kundenmanagement mit 14 Angestellten der Abteilungen Auftragsbearbeitung, Abrechnung, Debitorenbuchhaltung, Call Center
- Implementierung eines CRM- und Abrechnung-Systems

# Lebenslauf

Mirko Bonk

- Neuausrichtung des Bereichs Kundenmanagement zur Prozessorientierung, Einführung eines Archivsystems und Systems zur Kundenkontaktpflege
- Finanzplanung und Liquiditätsplanung mit Vollmacht für alle Geschäftskonten der TeleLev GmbH

*Abteilung/Bereich:* Projektmanagement/Billing (Zentrale)

*Aufgabenbereiche:* Projektmanagement, Consulting

- Teilprojektleiter zur Einführung des Rechnungswesenssystems „Agresso“ im Verbund der Tropolys-Unternehmen
- Beratung und Unterstützung der TeleLev GmbH
- Beratung und Unterstützung der Mainz-Kom GmbH bei der Einführung eines Billing-Systems

*Abteilung/Bereich:* IT-Projektmanagement (TeleBeL GmbH)

*Aufgabenbereiche:*

- Einführung des elektronischen Archivierungssystems Easy-Archiv der Easy AG im Januar 2000
- Implementierung des Customer Care und Billing Systems CaM\_Bridge (Bertelsmann Media Systems)
- Verantwortung für die Teilnehmer-Abrechnung der TeleBeL GmbH ab Februar 2000
- Teilprojektleiter zur Einführung des Rechnungswesenssystems „Agresso“ in der Tropolys GmbH und den Beteiligungen.
- Ab 10.2000 Teamleiter des IT-Projektmanagements und Führung von 3 Mitarbeitern

07/1999 bis 12/1999

## **DOMO Besmer GmbH**

*Abteilung/Bereich:* Personalabteilung

*Aufgabenbereiche:* Lohn- und Gehaltsabrechnung

- Entwurf eines neuen Prämienlohnmodells für den gewerblichen Bereich zur Berücksichtigung veränderter Produktionsverfahren
- Personalsachbearbeitung: Abrechnung der gewerblichen Arbeitnehmer, Erstellung von Zeugnissen, Erstellung von Bescheinigungen

07/1998 bis 06/1999

## **AZ Bertelsmann Direkt in Springe**

*Abteilung/Bereich:* Customer Care Service

*Aufgabenbereiche:*

- Teamleitung eines technischen Call-Centers mit Führung von zwei Mitarbeitern



# Lebenslauf

Mirko Bonk

- Einführung des elektronischen Archivierungssystems „Easy-Archiv“
- Interner Support für das ERM-System CaM\_Bridge innerhalb des gesamten Call-Centers
- Call Center Agent