

Matthias Werlich

Interim Manager & CX-Strategie

Geschäftsführer DStratiCX Consulting

Ab Tag 1 in Verantwortung – bis eure Organisation ohne mich läuft.

+49 176 20900332 · matthias@dstraticx.eu · dstraticx.eu



18

Jahre Führung in Customer Service & CX

10

Jahre P&L-Gesamtverantwortung

950

FTE in 6 Ländern und an 10+ Standorten geführt

-14 %

Kosten pro Transaktion

30 %+

Deckungsbeitrag nach Turnaround

01 / 05

Profil: Verantwortung dort, wo es gerade weh tut

Ich baue Customer-Service- und CX-Organisationen auf, skaliere sie und bringe sie zurück auf Kurs – inhouse, im Outsourcing und hybrid, onshore, nearshore und offshore. Davon zehn Jahre mit voller P&L-Verantwortung für bis zu 30 Mio. € Jahresumsatz.

Ich führe über Zahlen, entscheide klar und stehe für das Ergebnis ein. Und ich arbeite so, dass die Wirkung bleibt: Ich coache Führungskräfte, dokumentiere Standards und arbeite meine Nachfolge ein.

Drei Rollen – ein Partner von der Strategie bis zum stabilen Betrieb:

01 ALS STRATEGIE

CX-Strategie, Aufbau & Skalierung

Zielbild & KPIs · Make-or-Buy · Marktrecherche & Ausschreibung · Inhouse, Outsourcing oder Hybrid

Beleg: CX-Strategie für einen E-Commerce-Mittelständler, Outsourcing-Ausschreibung für einen Energie- und Telko-Anbieter.

02 ALS MACHER AUF ZEIT

Interim Management & Optimierung

Interim-Leitung Service & CX · Turnaround · Go-Live neuer Standorte · Prozess- und Kostenanalyse

Beleg: Interim CEO eines SaaS-Unternehmens, Turnaround Transcom Halle, erster Offshore-Standort bei IDnow.

03 ALS COACH

Coaching & Organisationsentwicklung

Führungs- und Sales-Coaching · Rollen, Routinen & Teamentwicklung · Change-Begleitung

Beleg: Zertifizierter Trainer, mehr als 25 Vertriebsorganisationen optimiert, eigenes Performance Playbook.

Pragmatischer Sparringspartner für Führungsteams. Liebt klare Entscheidungen, messbare Resultate und brennt für Operational Excellence.



02 / 05

Kompetenzen: Womit ich Ergebnisse liefere

Führung & Steuerung

- P&L-Verantwortung, Budgetierung & Forecasting
- Performance Management & Operational Excellence
- KPI-Scorecards, QA & Quality Gates
- Personal- und Workforce-Management
- Führung auf C-Level, Entscheidungsvorlagen

Sourcing & Betrieb

- Inhouse, Outsourcing & Hybrid in mehreren Märkten
- On-, Near- und Offshore-Go-Lives
- Vendor Management & Partnersteuerung
- Ausschreibung & Partnerauswahl
- Standortübergreifende Transformation

Wachstum & Vertrieb

- Business Development & Neukundengewinnung
- Account Management & Customer Success
- Sales Coaching mit erprobten Performance-Tools
- CX als Treiber für Wachstum und Markenwirkung
- Kreativer Verhandler und Dealmaker

BRANCHEN & UMFELDER

FinTech & Identity (BaFin-, PVID- und eIDAS-reguliert) · Online-Payment · E-Commerce · Telekommunikation · Energie & Versorgung · Reise · SaaS

ARBEITSWEISE

Hands-on und unternehmerisch · durchsetzungsstark · nachhaltig · offen, ehrlich und direkt

03 / 05

Stationen: 18 Jahre Linienverantwortung

2025 – heute

Geschäftsführer & Gründer

DSTRATICX CONSULTING UG · BAD LAUSICK

Beratung, Interim Management und Coaching für Customer Service & CX – von der Strategie bis zum stabilen Betrieb. Ausgewählte Mandate:

- **Interim CEO** · SaaS-Unternehmen · Digitalmarketing (10/2025 – 03/2026): Übergang vom inhabergeführten Lokalunternehmen in eine internationale, mittelständische Firmengruppe gesteuert.
- **Business Development** · SaaS-Anbieter · Signaturen, Siegel, Verschlüsselung (06/2025 – 06/2026): Business Development aufgebaut – Fokus DACH.
- **CX-Strategie** · Mittelständisches E-Commerce-Unternehmen (05/2026 – 06/2026): CX-Strategie entwickelt.
- **Outsourcing-Ausschreibung** · Regionales Energie- und Telekommunikationsunternehmen (seit 08/2026): Ausschreibung für das Outsourcing des Customer Service durchgeführt.

2023 – 2025

Director Vendor Management / Betriebsleiter

IDNOW GMBH

Führender europäischer Anbieter für Identitätsprüfung. Operative Leitung des globalen Dienstleisternetzwerks mit voller P&L-Verantwortung für alle agentengestützten Services.

- **950 FTE** in 6 Ländern und an mehr als 10 Standorten geführt – im Mix aus Inhouse-Teams und Dienstleistern.
- **–14 % Kosten pro Transaktion** (2024) trotz steigender Lohnkosten – durch Right-Sizing der Standorte und eine optimale Volumenverteilung über alle Partner.
- **Erster Offshore-Standort** BaFin- und eIDAS-konform live gebracht.
- **Footprint-Strategie**: Dienstleisterportfolio in der EU diversifiziert, neue Partner in APAC und LATAM als Basis für Neugeschäft aufgenommen – geringere geopolitische und ökologische Risiken.
- **Neue Kund:innen** im Business Development rollenübergreifend gewonnen.

2019 – 2023**Standortleiter / Global Account Executive (On- & Nearshore)**

TRANSCOM HALLE GMBH

Globaler CX-Dienstleister mit 30.000 Mitarbeitenden in 28 Ländern. Operative Leitung des Standorts Halle mit voller P&L-Verantwortung für 10–30 Mio. € Jahresumsatz.

- **Turnaround:** Standort zurück in die Profitabilität geführt – Deckungsbeitrag deutlich über 30 %.
- **Von 220 auf 450 Mitarbeitende** gewachsen durch Ausbau bestehender und Gewinnung neuer Kund:innen; Verlust eines 60-FTE-Projekts kompensiert.
- **240 FTE an 5 Standorten:** neues Projekt für einen Reisekunden in und außerhalb der EU aufgebaut und trotz Corona skaliert.
- **+4–9 %** bei allen mitarbeiterbezogenen KPIs (2019–2021) – mit einer Führungskultur über Standort und Homeoffice hinweg.
- **Global Account Executive:** Neu- und Bestandskundenentwicklung mit einem Wachstumsziel von 2–4,5 Mio. € ACV.

2016 – 2019**Operations Director (Onshore)**

TELUS INTERNATIONAL (EHM. CCC LEIPZIG GMBH)

Leitung einer Kundenservice-Einheit inkl. P&L für einen globalen Online-Zahlungsanbieter: B2C-Service über alle Segmente, Onboarding, Top-Customer-Care, Outbound-Sales- und KYC-Kampagnen.

- **+30 % Umsatz** in drei Jahren – der Bereich trug 53 % zum Jahresumsatz von CCC Leipzig bei.
- **+27 % Mitarbeiterzufriedenheit** in 1,5 Jahren.
- **Flaggschiff des Standorts** dank Spitzenwerten bei Bearbeitungszeit, Servicelevel, NPS und First Call Resolution; bevorzugter Partner für Pilotprojekte des Kunden.

2011 – 2015**Change- und Projektmanager**

SWISSCOM (SCHWEIZ) AG

Führendes Telekommunikationsunternehmen der Schweiz.

- **+20 % pro Jahr** im Online-Kanal durch CX-Optimierung und bessere Zusammenarbeit von Business und Engineering.
- **Relaunch des Online-Shops** geleitet: Umbau vom Einzel- zum Komplexproduktansatz für ein besseres mobiles Einkaufserlebnis.
- **Multichannel-Launches** u. a. iPhone 4S bis 6 mit kanalunabhängigen Bestell- und Fulfillment-Prozessen.
- **Requirements Engineering** als Übersetzer zwischen Fachbereichen und IT.

2008 – 2011**Unternehmensberater**

Q_PERIOR (EHM. ESPRIT CONSULTING AG)

Inhabergeführte Unternehmens- und IT-Beratung mit Standorten in Europa und Nordamerika.

- **SIX Group:** Zusammenführung von drei SAP-ERP-Systemen bei der Fusion zur Schweizer Börse – Datenmodellierung und Projektleitung Business Intelligence.
- **CRM-Einführung** inkl. Datenmigration und -abgleich bei einem großen Schweizer Rückversicherer.
- **Unternehmenssuche** auf Basis der Google Search Appliance implementiert.

Ausgewählte Mandate und Stationen – Referenzen auf Anfrage.

04 / 05

Ausbildung & Weiterbildung**2022****Zertifizierter Trainer** · SPM2000, Leipzig**2013****Zertifizierter Fachmann für Requirements Engineering** · Schweizerischer Verein für Qualität, Olten**2012****Projektmanagement-Ausbildung** · Swisscom AG, Zürich und Bern**2008****Projektmanagement-Schulung** · ESPRIT Consulting, Bern und München**2005 – 2008****Betriebswirtschaftslehre (Bachelor of Science)** · Technische Universität Ilmenau**2002 – 2004****Studium der Wirtschaftspädagogik** · Helmut-Schmidt-Universität / Universität der Bundeswehr Hamburg

SPRACHEN

Deutsch	Muttersprache
Englisch	verhandlungssicher
Französisch	Leseverständnis

05 / 05

Netzwerk, Wissen & Rahmen

NETZWERK

Mitglied im CCV – Customer Service & Call Center Verband Deutschland e.V.

PUBLIKATIONEN (AUSWAHL, FREI AUF DSTRATICX.EU)

- Performance Playbook für Führungskräfte
- DStratiCX Whitepaper – Interim Management
- Fachartikel „Ergebnishebel Kundenservice“
- Fachartikel „NPS Tod oder Wiedergeburt?“

RAHMEN

Einsatzformen	Interim Management · Beratungsmandat · Coaching
Verfügbarkeit	in der Regel innerhalb von 6–8 Wochen
Referenzen	auf Anfrage
LinkedIn	linkedin.com/in/matthias-werlich

IHR BUCHT KEINE FOLIEN. IHR BUCHT ERGEBNISSE.

Lasst uns über eure Situation sprechen.

Im kostenfreien Erstgespräch klären wir Ausgangslage, Ziele und Rahmen des Mandats – vertraulich und unverbindlich.

ERSTGESPRÄCH BUCHEN

+49 176 20900332 · matthias@dstraticx.eu · dstraticx.eu