



CEO und CX-Evangelist, in der Lage, komplexe CS/CX- und Sales-Organisationen aufzubauen, zu skalieren und weiterzuentwickeln, um erstklassige Kundenerlebnisse zu schaffen

Verfügbar für Freelance-Aufträge, B2B-Verträge und Direktanstellungen

**Matthias Werlich**  
Tel. +49 176 2090 0332  
E-Mail: [matthias@dstraticx.eu](mailto:matthias@dstraticx.eu)

# Matthias Werlich

CEO DStratiCX Consulting

Leader mit Weitblick

Präziser Analytiker

Strategischer versierter Macher

Begeisternder Influencer

18 Jahre Erfahrung in der Schaffung von Kundenerlebnissen auf Champions League Niveau

10 Jahre P&L Gesamtverantwortung für komplexe Unternehmensstrukturen

10 Jahre Aufbau, Leitung und Entwicklung großer und komplexer kundenzentrierter Organisationen

4 Jahre Requirements Engineering & Management (siehe auch Ausbildung 2013)

## ◆ ERFAHRUNG

---

- ◆ VP und Operations Director in der BPO-Branche, sowohl Onshore als auch Nearshore
- ◆ Strategisches CX-Management und -Optimierung
- ◆ Director Sales und Business Development
- ◆ Branchen-Know-how und Netzwerk in den Bereichen E-Commerce, FinTech, Versorgungsunternehmen, Telekommunikation
- ◆ Operative Führung auf C-Level in BaFin-, PVID- und eIDAS-regulierten Branchen
- ◆ Leitung standortübergreifender Transformationsprojekte
- ◆ Erzeugung von Wachstum und Brand Awareness durch erstklassige Kundenerlebnisse

## ◆ FÄHIGKEITEN

---

- ◆ Führungskompetenz
- ◆ Wachstumsstrategie & -management
- ◆ Budgetierung und Forecasting
- ◆ Personalmanagement
- ◆ Customer Success Management und Kundenbetreuung
- ◆ Performancemanagement und Operational Excellence
- ◆ Entscheidungs- und Entscheidermanagement auf C-Level

## ◆ PERSÖNLICHKEIT

---

- ◆ Zuverlässiger Unternehmer mit Hands-on Mentalität
- ◆ Durchsetzungsstärke
- ◆ Nachhaltige Arbeitsweise
- ◆ Teamplayer und loyaler Mitarbeiter
- ◆ Entscheidungsträger
- ◆ Offen, ehrlich und direkt

|               |                                           |
|---------------|-------------------------------------------|
| Name          | Matthias Werlich                          |
| Adresse       | Stockheimer Straße 20, 04651 Bad Lausick  |
| Telefon       | +49 175 2605118                           |
| E-Mail        | mwerlich@gmail.com                        |
| Geburtsdatum  | 04.03.1981                                |
| Geburtsort    | Ilmenau, Deutschland                      |
| Familienstand | verheiratet, 1 Sohn (Louis, geboren 2011) |

◆ BERUFLICHE LAUFBAHN

---

2025 – heute

**CEO und Gründer**

DStratiCX Consulting UG

**UNTERNEHMEN**

DStratiCX wurde 2025 gegründet und bietet Beratungsdienstleistungen für alle Phasen der Kundenerfahrung. Ganz gleich, ob Kunden ihr erstes Servicekonzept entwickeln oder bestehende Lösungen verfeinern möchten, DStratiCX hilft ihnen dabei, robuste Servicestrukturen zu schaffen, die einen messbaren Mehrwert bieten – für ihre Kunden, ihre Marke und ihr Unternehmen.

**Größter Erfolg:**

Ich bin Gründer und Geschäftsführer des Unternehmens und arbeite mit unseren Kunden zusammen, um über alle Kommunikationskanäle hinweg großartige Kundenerlebnisse zu schaffen und so ein hervorragendes Kundenerlebnis in messbares Geschäftswachstum und Markenbekanntheit umzuwandeln.

Wir unterstützen unsere Kunden bei der Erstellung oder Verfeinerung ihrer maßgeschneiderten CX-Strategie, helfen ihnen beim Aufbau und der Skalierung ihrer CX-Organisation und optimieren auch die Leistung und Struktur ihrer bestehenden Organisationen, um ein reibungsloses und nahtloses Erlebnis für ihre Kunden zu schaffen. So werden Kunden zu echten Fans.

**Aktuellste Projekte:**

- Aufbau einer Business Development Organisation für ein SaaS Unternehmen im Bereich digitaler Signaturen, Siegel und Verschlüsselungstechnologie. Regionaler Fokus auf die DACH Region.
  - Interim CEO eines SaaS Unternehmens im Bereich Digitalmarketing. Transition von einem lokalen, inhabergeführten Unternehmen in eine mittelständische, internationale Firmengruppe.
  - Entwicklung einer CX-Strategie für ein mittelständisches eCommerce-Unternehmen.
  - Durchführung des Ausschreibungsprozesses zur Auslagerung des Customer Service für ein regionales Energie- und Telekommunikationsunternehmen.
-

2023 – 2025

**Direktor Vendor Management / Betriebsleiter**

IDnow GmbH

**UNTERNEHMEN**

IDnow ist ein führender Anbieter von Identitätsprüfungsplattformen in Europa mit der Vision, die vernetzte Welt sicherer zu machen. Die IDnow-Plattform bietet ein breites Portfolio an Identitätsprüfungslösungen, die von automatisierten bis zu manuell unterstützten Verfahren, von rein online bis zum Point-of-Sale reichen und jeweils auf die Konversionsraten und Sicherheit der Nutzer optimiert sind.

**Größter Erfolg:**

Ich leitete operativ das globale Lieferantennetzwerk von IDnow und trug die volle Gewinn- und Verlustverantwortung für alle agentengestützten Dienstleistungen. Ich definierte die Strategie, um IDnows zukünftigen Service zu gestalten, geopolitische und ökologische Risiken zu mindern und die Flexibilität zu erhöhen, während wir gleichzeitig einen erstklassigen Kundenservice bieten. Ebenfalls arbeitete ich rollenübergreifend im Bereich Business Development und gewann neue Logos als Kunden.

Mein bemerkenswertester Erfolg ist die Inbetriebnahme IDnows ersten Offshore-Standorts, an dem wir für unsere Kunden BaFin- und eIDAS-konforme digitale Identifizierungsdienste anbieten. Mein Team und ich konnten Kosteneinsparpotenziale erschließen, indem wir die Standorte richtig dimensioniert und die Volumina näher an die optimale Verteilung über alle Anbieter gebracht haben.

Dank der von meinem Team und mir ins Leben gerufenen und umgesetzten Initiativen konnten wir die Kosten pro Transaktion im Jahr 2024 um 14 % senken, obwohl die Arbeitskosten in mehreren Regionen unseres Anbieternetzwerks gestiegen sind.

Im Jahr 2025 diversifizierten wir unser Lieferantenportfolio innerhalb der EU, um ökologische und geopolitische Risiken zu mindern und unsere Kosten pro Transaktion weiter zu senken. Wir nahmen neue Lieferanten mit Sitz in APAC und LATAM auf, um die Grundlage für neue Geschäfte zu schaffen.

2019 – 2023

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

Transcom Halle GmbH

**UNTERNEHMEN:**

Transcom ist ein globales Netzwerk lokaler Spezialisten, ausgestattet mit intelligenten Technologien – mit dem Ziel, individuelle Lösungen zu finden.

In 50 Contact Centern und einem umfangreichen Pool von Home-Agenten in 28 Ländern arbeiten 30.000 CX-Spezialisten daran, intelligentere Kundenerlebnisse zu schaffen. Wir bieten unsere Dienstleistungen in 33 Sprachen auf internationalen Märkten und in verschiedenen Branchen an.

**Größter Erfolg:**

In dieser Funktion leitete ich operativ die Transcom Halle GmbH und übernahm die volle Gewinn- und Verlustverantwortung für einen Jahresumsatz von 10 bis 30 Millionen Euro. Unter meiner Führung gelang uns die Trendwende des Standorts und wir machten das Geschäft wieder profitabel. Mit meinem Team von 370 produktiven Vollzeitmitarbeitern erzielte ich nun einen Deckungsbeitrag von deutlich über 30 %.

Zunächst wurde die Leistung unserer bestehenden Projekte optimiert. Mein Team und ich haben parallel erfolgreich neue Kunden gewonnen und strategisch weiterentwickelt.

Wir konnten den Verlust eines 60-FTE-Projekts kompensieren und die Kultur in Zeiten von Mitarbeitern, die auf mehrere Arbeitsorte verteilt waren, sowohl vor Ort als auch zu Hause, fördern. Alle relevanten KPIs in Bezug auf die Mitarbeiterzahl stiegen von 2019 bis 2021 um 4-9 %.

Wir haben eine starke Entwicklung mit nachhaltigem und profitabilem Wachstum geschaffen. Dies ist hauptsächlich auf die Weiterentwicklung des Geschäfts mit unseren bestehenden Kunden und die Gewinnung neuer Kunden zurückzuführen. Während meiner Zeit als Leiter des Standorts in Halle wuchs die Mitarbeiterzahl von 220 auf 450.

Nachdem ich die Früchte meines ersten Jahres als Direktor unseres Standorts in Halle geerntet hatte, nutzte ich die Chance, zusätzlich die Leitung eines neuen Projekts für einen Reisekunden zu übernehmen, der über fünf verschiedene Standorte in Europa innerhalb und außerhalb der EU verteilt ist. Innerhalb von drei Jahren und trotz der Herausforderungen, die Corona für uns alle mit sich brachte, gelang es mir dank eines großartigen Teams, dieses Projekt auf 240 Vollzeitstellen an allen Standorten auszuweiten.

Als Global Account Executive lag mein Fokus auf der Gewinnung neuer und der Weiterentwicklung bestehender Kunden mit dem Ziel, ein Umsatzwachstum im Bereich zwischen 2 und 4,5 Millionen Euro in ACV zu erzielen.

2016 – 2019

**Operations Director (onshore)**

TELUS International (ehemals CCC Leipzig GmbH)

**UNTERNEHMEN:**

Telus ist eines der führenden Callcenter in Europa mit einem starken Team von 75000 Mitarbeitern an über 50 Standorten weltweit. Das Unternehmen verfügt über Know-how sowohl im Aufbau als auch in der Pflege professioneller Kundenkommunikation über alle Kanäle hinweg für seine Kunden und deren Kunden. Mit einem engagierten Team aus Projektmanagern, Quality Coaches und Serviceexperten bietet Telus einen erstklassigen Kundenservice.

**Größter Erfolg:**

In dieser Funktion leitete ich operativ eine Kundenservice-Einheit, einschließlich der vollständigen Gewinn- und Verlustverantwortung für diesen Kunden. Mein Team und ich haben sehr erfolgreich B2C-Kundenservice für die gesamte Bandbreite der Kundensegmente eines globalen Online-Zahlungsanbieters erbracht, einschließlich New-Client-Onboarding, Top-Customer-Care und mehreren Outbound-Sales- und KYC-Kampagnen. Neben dem operativen Management war es meine Aufgabe, den Kunden strategisch weiterzuentwickeln, um den Anteil des mit diesem Kunden getätigten Geschäfts organisch zu steigern.

Die Mitarbeiterzufriedenheit stieg innerhalb von 1,5 Jahren um 27 % und wir konnten uns als bevorzugter Partner für Pilotprojekte zur strategischen Weiterentwicklung des Dienstleistungsportfolios unseres Kunden etablieren.

Unter meiner Leitung erzielten wir innerhalb von drei Jahren ein Umsatzwachstum von 30 %. Damit trug meine Abteilung 53 % zum Jahresumsatz von CCC Leipzig bei.

Dank Spitzenenergebnissen in Bearbeitungszeit, Servicelevel, Net Promoter Score, Mitarbeiterzufriedenheit und First Call Resolution wurde sie zum Flaggschiff von CCC Leipzig.

2011 – 2015

**Change- und Projektmanager**

Swisscom Schweiz AG

**UNTERNEHMEN:**

Swisscom ist das führende Telekommunikationsunternehmen der Schweiz. Mit hoher Innovationskraft bauen wir unsere Marktführerschaft kontinuierlich aus und bieten unseren Kunden aussergewöhnliche Einkaufserlebnisse.

**Größter Erfolg:**

Jährliches Wachstum des Online-Kanals um 20 % durch CX-Optimierungsprojekte und kontinuierliche Verbesserung der Kommunikation zwischen Business und Engineering

Anforderungsengineering und Anforderungsmanagement zur Übersetzung zwischen verschiedenen Stakeholdern aus Geschäfts- und IT-Abteilungen

Ich war Projektleiter für den Relaunch des gesamten Online-Shops. Mein Aufgabenbereich war die Neugestaltung des Online-Kanals für Privatkunden von einem herkömmlichen Einzelproduktansatz zu einem hierarchischen Komplexproduktansatz, um das mobile Einkaufserlebnis zu verbessern.

Multichannel-Einführung mehrerer Hype-Produkte wie iPhone 4S, 5, 5S und 6 mit kanalunabhängigen Bestell- und Fulfillment-Prozessen (FIFO)

2008 – 2011

**Unternehmensberater**

Q\_PERIOR (ehemals ESPRiT Consulting AG)

**UNTERNEHMEN**

Q\_PERIOR ist ein inhabergeführtes Unternehmens- und IT-Beratungsunternehmen mit mehreren Standorten in Europa und Nordamerika. Gemeinsam mit seinen Kunden realisiert es Optimierungsprojekte entlang der gesamten Wertschöpfungskette.

**Größter Erfolg:**

Zusammenführung von drei SAP-ERP-Systemen im Rahmen der Fusion der SWX Group, der SIS Group und der Telekurs Group zur SIX Group (Schweizer Börse). Datenmodellierung und Projektleitung für den Bereich Business Intelligence des Projekts.

Implementierung eines neuen CRM-Systems, Datenmigration und -abgleich bei einem großen Rückversicherungsunternehmen in der Schweiz

Technisches Implementierungsprojekt zum Aufbau einer Unternehmenssuchlösung auf Basis der Google Search Appliance.

---

## ◆ SPRACHKENNTNISSE

---

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| Deutsch     | Muttersprache   |
| Englisch    | Business-Niveau |
| Französisch | Leseverständnis |

## ◆ AUSBILDUNG

---

|           |                                                                                                     |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2022      | Zertifizierter allgemeiner Trainer,<br>SPM2000, Leipzig                                             |
| 2013      | Zertifizierter Fachmann für Requirements Engineering,<br>Schweizerischer Verein für Qualität, Olten |
| 2012      | Projektmanagement-Ausbildung, Swisscom AG<br>Zürich und Bern                                        |
| 2008      | Projektmanagement-Schulung, ESPriT Consulting<br>Bern und München                                   |
| 2005–2008 | Studium der Betriebswirtschaftslehre (Bachelor of<br>Science), Technische Universität Ilmenau       |
| 2002–2004 | Studium der Wirtschaftspädagogik,<br>Helmut-Schmid-Universität der Bundeswehr Hamburg               |
| 1997      | Abitur, Neideck-Gymnasium Arnstadt                                                                  |

## ◆ WEITERE FAKTEN

---

|               |                                       |
|---------------|---------------------------------------|
| Verfügbarkeit | In der Regel innerhalb von 6–8 Wochen |
| Referenzen    | Nach Rücksprache                      |