Marius Pfaff

+49 1522 698 68 36
mpfaff@mailbox.org
www.mariusxpfaff.de

STATEMENT

In einem dynamischen Umfeld und einem starken Team suche ich die tägliche Herausforderung, Fortschritt, Flexibilität und Diversität. Dabei setze ich auf meine Fähigkeiten im nicht-linearen Denken, meine Erfahrung für Strategie und Prozesse und meine mediative Grundeinstellung - angetrieben durch Wissenshunger, Empathie und Gefühl. Das Ziel: Raum zum Wachsen und Gestalten.

VITA

Professional Customer Solutions Manager

Personio GmbH, München (remote) - 2021 -

- Professional im spezialisierten Apps-Team: höchste Eskalationsinstanz im Service
- Mitglied im Premium Support Team: bietet maßgeschneiderte Support-Lösungen im exklusiven Rahmen. Ziel: eine gewinnschaffende Support–Abteilung
- Partner Management für alle Probleme im Bereich Job-Postings: Zuständig für auftretende Eskalationen im Rahmen von >32 Mill. Euro
- Verantwortlicher Supportmitarbeiter für alle an Entwickler*innen gestellte Bugs: durch Standardisierung der Prozesse konnte die Time-To-Resolve um 20% minimiert werden
- Langjähriger Teil des Incident-Response-Teams: verantwortlich für Updates auf der Statuspage und Kommunikation mit Entwickler*innen und Kund*innen

Customer Success Consultant

StepStone Deutschland GmbH, Düsseldorf (remote) - 2019 - 2021

- Beratung von Media-Agenturen: verantwortlich für 25 Agenturen mit 18 Mill. Euro Volumen
- 1st-Level-Support für FTP und XML feeds: verantwortlich für 18 Schnittstellen
- Erstkontakt zur Einrichtung von Schnittstellen, Koordination bis zur Fertigstellung
- Verantwortlich für Compliance und Qualität: Täglich ~80 Tickets im Claim Management

Technical Support Advisor

Amazon Services Deutschland GmbH, Regensburg (remote) - 2016 - 2019

- Technische Verantwortlichkeit für ein Onboarding-Team im Amazon Seller Services-Support: 12 wissbegierige Personen, etwa 45 Anfragen pro Tag
- 1st Level Incident-Management: Verantwortlich für Kategorisierung und Priorisierung zur Weitergabe an Entwickler*innen
- Planung, Implementierung und Evaluation von Trainingsmaßnahmen

ZERTIFIKATE & AWARDS

Zertifikate

Lean Six Sigma (Yellow Belt)
Scrum Product Owner (PSPO I)
Scrum Master (PSM I)

Awards (Personio)

CX Quality Hero, Company Wide Champion - Be Diligent, CX Champion - Feedback, CX Champion - Customer Advocacy

Vollständige Vita auf mariusxpfaff.de