

Beraterprofil:

Volker Bannasch

Für:

Zu Händen von:

**Management Summary:**

Die Erfahrungsschwerpunkte von Herrn Bannasch liegen in den Bereichen Prozessmanagement, -optimierung und -controlling, Six Sigma, KVP, Qualitätsmanagement, Business Analysen, IT - Services, Kundenmanagement & Call Center, Marketing Excellence, Loyalitätsmarketing und Projektmanagement.

Herr Volker Bannasch ist auf die Themen Prozess-, Qualitäts- und Kundenmanagement spezialisiert. Dabei spielt der Gedanke der für den Markterfolg notwendigen Qualität der Geschäftsprozesse und Produkte eine tragende Rolle. Herr Bannasch berät und unterstützt Unternehmen bei der Auswahl und Vorbereitung von Projekten, sowie bei ihrer Durchführung.

Die Mischung aus fachlichem KnowHow und betrieblicher Erfahrung gepaart mit sozialer Kompetenz zeichnen seine Projekte aus. Seine Beratung berücksichtigt unter der Einbeziehung von betriebswirtschaftlichen, kulturellen, psychologischen und markt-politischen Aspekten individuelle Situationen und komplexe Unternehmensbeziehungen. Ausgangspunkte seiner Maßnahmen und Empfehlungen sind die definierten Ziele und die maximal mögliche Nutzung bereits vorhandener Mittel. Bestehende oder zu kreierende Indikatoren und Kennzahlen bilden die Basis für Beurteilungen, Analysen und Maßnahmen.

Ehrenamtlich engagiert sich Herr Bannasch als Regionalleiter der „gfo | gesellschaft für organisation e.v.“. Die gfo e.V. versteht die Themen Organisationsentwicklung und Prozessmanagement als integrale Bestandteile der Führung und damit als eine zentrale Aufgabe des Managements.

Ihr persönlicher Ansprechpartner:

Volker Bannasch

Mobil: 0178 - 6533572

E-Mail: v.bannasch@viaconsilium.de

Persönliche Daten des Beraters:

Vorname, Name	Volker Bannasch
Geburtsjahr	1971
Nationalität	Deutsch
Ausbildung	Certified Business Process Professional Six Sigma Black Belt Bankkaufmann Bankfachwirt Diverse Zertifikate u.a. zu den Themen: <ul style="list-style-type: none">▪ Führung▪ Business Process Management▪ Process Controlling▪ COBIT Basic Practitioner▪ Prozessreifegradmodell "eden"
Branchenerfahrungen	Banken, Versicherungen, IT, Maschinenbau, Medien, Versandhandel, Mode, Vermessungstechnik, IT & Business Consulting, Energiewirtschaft, Telekommunikation, Call & Service Center, Portalanbieter, F&E, Anbieter für Kundenbindungsprogramme, Inhouse Consulting, Rundfunk
Fremdsprachenkenntnisse	Englisch

Bisherige Aufgaben & Erfahrungen (Auszug):

- 05/2010 - dato **Regionalleiter Großraum Köln - gfo e.V.**
- 09/2003 - dato **Gründung und Geschäftsführung der ViaConsilium GmbH**
- Tätigkeit:**
Aufbau der Strukturen und Partnerschaften, Vertrieb,
Consulting, Trainings
-
- 01/2012 **Branche: Marketing / Handel**
- Tätigkeit:**
Workshops zur Optimierung bzw. zum Ausbau der bestehenden
Marketingstrategie;
Rolle: Workshop-Entwicklung als neues Produkt für eine
Marketingagentur und leitende Moderation beim ersten Kunden
- 10/2011 – 11/2011 **Branche: IT**
- Tätigkeit:**
Prüfung auf Bedarfsabdeckung des Marktes zu bestehenden
Marketing IT - Lösungen; Produktweiterentwicklung;
Rolle: Produktentwickler
- 07/2011; 10/2011 **Branche: Einkaufsgemeinschaft**
- Tätigkeit:**
Unterstützende Maßnahmen zum Aufbau von Partner-
und Vertriebsstrukturen;
Rolle: Coach, Projektmitarbeiter
- 05/2011 – 06/2011 **Branche: Versicherung**
- Tätigkeit:**
High Level Prozessanalyse und -bewertung im Service & Call Center
Maßnahmenempfehlungen;

-
- 01/2011 – 02/2011
- Rolle: stellvertretender Projektleiter
- Branche: Energiewirtschaft**
- Tätigkeit:**
Prozessanalyse Shared Service Gesellschaft;
Rolle: stellvertretender Projektleiter
- 11/2010 – 04/2011
(außer 02/2011)
- Branche: Mode; Versandhandel**
- Tätigkeit:**
Prozessaufnahme und -optimierung im Bereich Kundenservice
Aufbau Prozessmanagement;
Rolle: Projektleiter
- 08/2010 – 11/2010
- Branche: Energiewirtschaft**
- Tätigkeit:**
Prozessoptimierung im Bereich Servicemanagement;
Rolle: Projektleiter
- 06/2010 – 07/2010
- Branche: Vermessungstechnik**
- Tätigkeit:**
Trainings: Führungstechniken & Maßnahmen zur
„Winning Team“ Bildung;
Rolle: Coach
- 12/2009 – 05/2010
- Branche: Werkstoffe/ F&E – Start up**
- Tätigkeit:**
Business Plan, Beschaffung von Finanzmitteln,
Management Beratung, Business Development;
Rolle: Coach
- 07/2009 – 12/2009
- Branche: Consulting (Interim Management & Restrukturierung)**
- Tätigkeit:**
Fachliche Begleitung bei der Entwicklung der Marketing- und
Vertriebs- und Netzwerkplattform, Business Development;
Rolle: Coach
-

-
- | | |
|-------------------|---|
| 02/2009 – 05/2009 | Branche: Informationstechnologie & –dienste

Tätigkeit:
Fachliche Begleitung bei der Entwicklung des Produkts „novaProcess“ interaktives Prozessmanagement Portal;
Rolle: Coach |
| 10/2008 – 12/2008 | Branche: Vermessungstechnik

Tätigkeit:
Grundlagenvermittlung / Aufbau KVP;
Rolle: Projektleitung |
| 09/2007 - 12/2007 | Branche: Telekommunikation

Tätigkeit:
Reduzierung der Bereitstellungsstörungen bei einem deutschen Telekommunikationsunternehmen im Bereich „technischer Service“;
Rolle: Projektmitarbeiter |
| 03/2007 – 04/2007 | Branche: Call Center / Verkehr

Tätigkeit:
Call Center Screening & Maßnahmenkatalog zur Optimierung;
Rolle: Projektmitarbeiter |
| 10/2006 + 01/2007 | Branche: IT

Tätigkeit:
IsodotCom Zertifizierung des Projektmanagements – Workshop und Herstellung der Zertifizierungsreife;
Rolle: Projektleitung |

-
- 09/2006 - 12/2006 **Branche: Maschinenbau**
- Tätigkeit:**
Aufnahme zur Prozessoptimierung (Status Quo) und Empfehlung von Folgemaßnahmen
Anschlussbeauftragung: Prozessoptimierung von der Bestellung, über die Zulieferer bis zum Versand;
Rolle: Projektmitarbeiter
- 04/2006 - 05/2006 **Branche: IT**
- Tätigkeit:**
Entwicklung einer Beschwerdemanagement Solution;
Rolle: Leiter des Entwicklungsworkshops und begleitender Berater bei Implementierungen
- 1/2006 – 12/2008 **Mitgesellschafter der BPM Akademie**
- Tätigkeit:**
Mitgestaltung beim Aufbau der Strukturen und Partnerschaften, Trainings, Zertifizierungen
- 12/2005 - 02/2006 **Branche: Consulting (IT)**
- Tätigkeit:**
Projektunterstützung im Change Management / Analyse der Unternehmenskultur;
Rolle: Projektmitarbeiter
- 05/2005 - 06/2005 **Branche: Schuhindustrie**
- Tätigkeit:**
Projektunterstützung im Change Management / Analyse der Unternehmenskultur
Rolle: Projektmitarbeiter
- 04/2004 - 06/2004 **Branche: Medien**
- Tätigkeit:**
Prozess- und Reportingoptimierung der Abtl. „MediaService“;
Rolle: Projektleiter
-

10/2003 - 11/2003	Branche: Telekommunikation / Call Center Tätigkeit: Service Test; Rolle: Projektmitarbeiter
03/2003 - 04/2003	Branche: Bank Tätigkeit: Aufbau Six Sigma „DNA“; Rolle: Projektmitarbeiter
02/2003 - 06/2003	Branche: Bank Tätigkeit: Optimierung der Abteilung „Auto Finanzierung“; Rolle Projektmitarbeiter
02/2003 - 04/2003	Branche: Bank Tätigkeit: Aufbau Beschwerdemanagement; Rolle: Projektleiter
07/2002 - 12/2002	Branche: Bank Tätigkeit: Migration & Zusammenführung des Bereichs Operations; Rolle: Leiter von Teilprojekten
06/2002 - 12/2002	Branche: Telekommunikation Tätigkeit: CRM Entwicklung & Integration; Rolle: Leiter von Teilprojekten
06/2002 - 08/2002	Branche: Telekommunikation Tätigkeit: Aufbau eines Beschwerdemanagements inkl. Win Back; Rolle: Projektleiter

04/2002 - 11/2002	Branche: Telekommunikation kontinuierlicher Projektverlauf Tätigkeit: Aufbau eines unternehmensweiten Reportinggremiums (Audit); Rolle: Projektmitarbeiter
04/2002 - 07/2002	Branche: Bank Tätigkeit: Schnittstellenoptimierung IT zu Operations; Rolle: Projektleiter
02/2002 - 05/2002	Branche: Telekommunikation Tätigkeit: Prozessoptimierung im technischen Service; Rolle: Projektmitarbeiter
01/2002 - 03/2002	Branche: Telekommunikation Tätigkeit: Prozessoptimierung im Auftragsmanagement; Rolle: Projektleiter
03/2001 - 12/2002	Branche: Telekommunikation Tätigkeit: Aufbau eines Reporting- und Controlling Systems im Kunden- & Auftragsmanagement; Rolle: Projektleiter / verschiedene Teilprojekte
03/1999 - 06/1999 & 02/2003 - 06/2003	Branche: Bank Tätigkeit: Optimierung der „Mahnabteilung“; Rolle: Projektleiter

BPM Erfahrung nach Themen bis 30.01.2012

1) relevante Berufserfahrung (gem. Zulassungsbedingungen)						Wissensgebiete des BPM CBOK										Nicht-BPM-Aufgaben	Total Jahre (kalk.)	davon BPM-relevant Jahre (kalk.)
						Prozess-analyse	Prozess-modellierung	Prozess-design	Prozess-messung	Prozess-einfl.-ums.	Prozess-Org.	Prozess-Mgmt	Prozess-Techn.					
Funktion	Arbeitgeber	von (Datum)	bis (Datum)	% (1)	Jahre (kalk.)													
Business Analyst	General Electric	01.02.1999	31.12.2000	100%	1,9	20%	5%	10%	15%	10%			10%			30%	1,9	1,3
Customer Care Manager	QSC	01.01.2001	31.12.2002	100%	2,0	15%			15%				15%			55%	2,0	0,9
Quality Specialist	General Electric	01.01.2003	30.06.2003	100%	0,5	30%	10%	10%	30%	5%	5%		5%			5%	0,5	0,5
Consultant	ViaConsilium	01.09.2003	31.12.2011	100%	8,3	15%	10%	10%	10%	15%	5%	5%	5%			25%	8,3	6,3

BPM Ausbildung / Zertifikate bis 30.01.2012

Bezeichnung	Abschlussjahr	Ausbildung	Weiterbildung	verw. Zertifizierung
BPM Introduction	2007		x	
Operativer Prozessmanager	2008			x
Six Sigma Green Belt	1999			x
Six Sigma Black Belt	1999			x
COBIT Basic Practitioner	2008			x
Process Controlling	2008		x	
Prozessreifeegradmodel eden	2009			x
Igrafx process for six sigma	2007			x
Certified Business Process Professional	2012			x

Einige persönliche Referenzen bei XING bis 31.12.2011

Senior Consultant, Geschäftsführer, ViaConsilium GmbH | BPM - Structure & Evolution (01/2003 - heute)



Dr. Rolf Claessen
 Patentanwalt, Partner,
 European Patent Attorney
 (Patentanwalt, Chemie)
 Patentanwälte Freischem
 (Patentanwalt, European
 Patent and Trademark Law
 Firm)

Empfehlungsschreiben:

"DER Experte für Prozessmanagement! Als Six Sigma Black Belt (GE) ist er durch eine harte Schule gegangen und ist daher von nun ganz wenigen, die diese Kunst richtig beherrschen." 06.11.2009



Klaus Graf
 Geschäftsführender
 Gesellschafter
 opti-serv
 Unternehmensberatung für
 Servicemanagement GmbH

Empfehlungsschreiben:

"Sehr gerne greifen wir auf die Via Consilium Volker Bannasch und seine Kompetenz im Prozessmanagement speziell im Kundenservice zurück. In unterschiedlichen Themenstellungen brachte Volker Bannasch seine Kompetenz in großen Projekten der opti-serv erfolgreich mit ein." 08.11.2011



Abdurahman Ikar
 Head of Customization
 Center Europe
 (Niederlassungsleiter)
 Leica Geosystems GmbH

Empfehlungsschreiben:

"Ich kann zum Thema Prozess- und Qualitätsmanagement Herrn Volker Bannasch und der ViaConsilium GmbH sehr empfehlen. Seine konzeptionelle und operative Arbeit überzeugt mich immer wieder." 24.11.2009



Tobias Pflüger
 Service Delivery Manager
 modulus GmbH
 Damalige Position:
 Leiter Service Management
 COUNT+CARE GmbH

Empfehlungsschreiben:

"Herrn Bannasch hat uns durch seine umfassenden BPM-Kenntnisse, auch aus anderen Branchen, schnell die Optimierungs- und Einsparmöglichkeiten in unseren Prozessen aufgezeigt. Ebenfalls war er uns eine große Stütze bei der Umsetzung und den dabei aufkommenden Veränderungen in unserem Unternehmen. Daher fällt es mir nicht schwer Herrn Bannasch jederzeit empfehlen zu können." 09.11.2011



Attila Radnai
 Prozessmanager
 Plusnet GmbH & Co. KG
 Damalige Position:
 Support Manager / Leiter
 Auftragsmanagement -
 Steuerung und Schnittstelle
 DTAG
 QSC AG

Empfehlungsschreiben:

"Ich habe Herrn Bannasch als einen sehr kompetenten Kollegen bei uns im Kundenmanagement kennengelernt. Er hat bei uns die Themen Qualitäts- und Beschwerdemanagement weit nach vorne katapultiert. Nach seiner Entscheidung für die Selbständigkeit hatten wir weiter Kontakt. So habe ich festgestellt, dass er weiter extrem kundenorientiert denkt... > mehr 17.11.2009



Dr. Markus Reiche
 Geschäftsführer
 QualityExperts
 Managementberatung

Empfehlungsschreiben:

"Herr Bannasch hat uns in einem Projekt in der Energiewirtschaft kompetent und tatkräftig unterstützt. Ich freue mich auf unsere künftige Zusammenarbeit." VG Markus Reiche 14.11.2011

Regionalleiter, gfo e.V. - BPM, OE - Kompetenznetzwerk (05/2010 - heute)

Anzeigen: **Referenzen (1)** | Offene Anfragen (0)

[Referenzanfrage für diese Position stellen](#)



Prof. Dr. Hartmut F. Binner
 Geschäftsführer
 Prof. Binner Akademie

Empfehlungsschreiben:

"Ich kenne, als Vorstandsvorsitzender der gfo e.V., Herrn Bannasch als engagierten Regionalleiter unseres Vereins und als versierten Experten zum Thema Prozessmanagement" 19.12.2011

Ihr persönlicher Ansprechpartner:

Volker Bannasch

Mobil: 0178 - 6533572

E-Mail: v.bannasch@viaconsilium.de