



## Herr Christian Ziebe

(Stand: August 18)

<b>Ausbildung:</b>	<b>Bankkaufmann</b>  <b>Six Sigma Black Belt</b> <b>IQBBA® Certified Foundation Level Business Analyst</b> <b>Auditor / Lead Auditor IRCA Qualitätsmanagement</b> <b>Diplom CQA: Qualitätsmanager für Dienstleister</b> <b>European Quality Award-Assessor</b>
<b>Geburtsjahr:</b>	<b>1973</b>
<b>Branchenerfahrung seit:</b>	<b>1993</b>
<b>Staatsbürgerschaft:</b>	<b>Deutsch</b>
<b>Fremdsprachen:</b>	<b>Englisch (fortgeschritten)</b>
<b>Fachliche Schwerpunkte:</b>	<b>Qualitätsmanagement</b> <b>Managementsysteme (Qualität, Risk, Compliance)</b> <b>Beschwerde- und Feedbackmanagement</b> <b>Business Excellence</b> <b>Auditierung (intern und extern), Lieferanten- und Kundenaudits</b> <b>Prozessmanagement</b> <b>Projektleitung</b> <b>Interimsmanagement</b>
<b>Branchen:</b>	<b>Branchenübergreifend, Finanzdienstleistungen</b>
<b>Verfügbarkeit:</b>	<b>Kurz-/mittelfristig nach Rücksprache</b>

*Fach- und Methodenkompetenz*

<b>Unternehmensanalyse:</b>	Stakeholder- und Schnittstellenanalyse Reifegrad- und Zertifizierungsmodelle (u.a. Qualität, Excellence, Risiken, Compliance) Audits – intern und extern (Vertrieb, Middle- und Backoffices, externe Dienstleister / Lieferanten) mit Fokus Qualität und Risiko
<b>Innovation:</b>	Design Thinking Lean Thinking Innovations- und Ideenmanagement Best Practice / Benchmarking
<b>Prozesse:</b>	Prozessmanagement; Einführung und Weiterentwicklung E2E Schnittstellenoptimierung Anforderungsmanagement Analyse der Geschäftsprozesse / Customer Journeys Risikoermittlung und -bewertung Prozessreifegrad-Entwicklung Prozessvisualisierung und -modellierung (Prozessdesign) Maßnahmenmanagement Korrekturen und Verbesserungen Workflow Management Reengineering von Prozessen
<b>Qualität:</b>	Qualitätsmanagementsysteme (ISO 9001:2015) Customer Experience Management / Kundenbindungsmanagement Beschwerde- und Feedbackmanagement Externe QM Audits bei 15 Banken und 12 Versicherungen Interne Audits, aktuell mit Schwerpunkt Umsetzung ISO 9001:2015 TQM / EFQM, Six Sigma-Toolset / Lean-Methoden Issue- und Problemmanagement Wissensmanagement Datenqualität
<b>Projektmanagement:</b>	Projektmanagement, Aufwandsschätzung, Business Case, Projektplanung / Projektstrukturierung, Projektleitung, Qualitätsmanagement in Projekten
<b>Konzeption:</b>	Datenmodellierung, Aufnahme Ist-/Soll-Prozesse, Fachkonzeption, Entwicklung von Mock Ups, Pre-Testing, Lastenhefterstellung, Pflichtenhefterstellung, Pilotierung
<b>Transformation und -optimierung:</b>	Stakeholderanalyse, kulturelles und organisatorisches Transformationsmanagement, Change Management, Business Excellence / EFQM (European Foundation for Quality Management), Durchführung von Trainings und Schulungen, Einführung sowie Zentralisierung und Dezentralisierung von Managementsystemen

---

**Beruflicher Werdegang**


---

- 09/2015 – heute**      **Senior Consultant, Lead-Auditor und Trainer  
Qualitätsmanagement und Excellence, freiberuflich**  
Beratung, Audits und Trainings zu Managementsystemen: ISO 9001:2015, Service Excellence und Customer Experience
- Projekte 2015-2018:
- Weiterentwicklung QM-System nach ISO 9001 und Einführung von QM-Systemen und Customer Experience in KMU
  - Beratung zur Prozessoptimierung und QM in einer Versicherung, Handelsunternehmen, Industriedienstleister, Softwaredienstleister, Sozialversicherungsträger
  - mehrere externe QM-Audits nach ISO 9001:2015 in Banken und Versicherungen (Schwerpunkt: Vertrieb, Produkte und Backofficeleistungen bei Genossenschaftsbanken und Sparkassen)
  - Präsenztrainings, Webinare, eLearnings rund um Qualitätsmanagement, Audits und Service Excellence
- 05/2008 - heute**      **Externer Zertifizierungs-Lead-Auditor ISO 9001 /Excellence** (freiberuflich),
- Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung von Managementsystemen (DQS GmbH), Frankfurt a.M.
  - „gut beraten“ Brancheninitiative der deutschen Versicherungswirtschaft
- 04/2015 – 08/2015**      **Senior Consultant Qualitätsmanagement / Customer Experience  
EXXETA AG Karlsruhe / Frankfurt**  
Beratung zu Methoden und Einführung von Managementsystemen: ISO 9001, EFQM, Service Excellence, Customer Experience
- 05/2012 – 03/2015**      **Ressortleiter TQM - Qualitäts- und Beschwerdemanagement,  
ING-DiBa AG, Frankfurt a.M.**
- Steuerung und Entwicklung des operativen Beschwerdemanagements  
Teamleitung Baufinanzierung, Fachowner Beschwerdemanagement-Software
  - Führung von bis zu 13 Mitarbeitern
  - Entwicklung und Steuerung von Qualitätszielen und Methoden
  - Durchführung Customer Journeys zu Produkten, z.B. Girokonto, Baufinanzierung etc.
  - Identifizierung von kundenrelevanten Potenzialen in der gesamten Bank und Adressierung des Handlungsbedarfes an die Fachbereiche
  - Maßnahmen-Monitoring unternehmensweit
- 04/1999 - 04/2012**      **Deutsche Bank Privat- und Geschäftskunden AG, Frankfurt a.M.**
- 2010 - 2012      **Teamleiter Prozessmanagement**  
Handling von Prozessstörungen und Prozessoptimierungen im Retail-Vertrieb u.a. mit Lean-Methoden (Six Sigma und Excellence)
- 2004 - 2009      **Projektsteuerung**, z.B. Aufbau und Weiterentwicklung der Kundenrevision, Einführung einer e-Learning-Plattform und Beschwerdemanagement-Software
- 2001 – 2008      **Qualitätsmanager** ISO 9001 für diverse Abteilungen; Einführung QM-Systeme, Training und fachliche Führung von QM-Beauftragten und interner Lead-Auditor
- 1999 – 2009      **Fachberater für Investmentprodukte**  
Inhouse-Vertriebsberatung zu Spezialthemen insbesondere zu strukturierten Beteiligungen, Fonds und festverzinslichen Wertpapieren
- 01/1992 - 03/1999**      **Frankfurter Sparkasse, Frankfurt a.M.**  
Service, Wertpapier-Beratung und Betreuung von Privatkunden

### Berufliche Weiterbildung (Auswahl)

---

<b>2009/2010</b>	<b>Six Sigma Black Belt</b> - Ausbildung (erfolgreich abgeschlossen)
<b>2007</b>	<b>Auditor / Lead Auditor</b> IRCA für Qualitätsmanagementsysteme
<b>2001</b>	<b>European Quality Award-Assessor</b>
<b>2000</b>	<b>Diplom Qualitätsmanager für Dienstleister</b> , Corporate Quality Akademie

### Mitgliedschaften in Verbänden

---

#### **Deutsche Gesellschaft für Qualität DGQ e.V.**

- Regionalkreisleiter Frankfurt am Main
- Leitung Fachkreis Qualitätsmanagement für Dienstleistungen
- Mitarbeit in der Normung, z.B. DIN 77230 Finanzanalyse für private Haushalte

### Ausbildung

---

<b>1989 - 1992</b>	Ausbildung zum Bankkaufmann, Frankfurter Sparkasse Abschluss: Bankkaufmann (IHK)
<b>1983 - 1989</b>	Deutschherrenschnule Frankfurt a.M. Abschluss: Mittlere Reife

### Eigene Publikationen

---

#### Print

- Fachbuch „Qualität von Dienstleistungen erlebbar machen“, Projekte-Verlag Halle, 2007
- Diverse innovative Fachwissen-Kartensets, Heragon Verlag, 2010-2012
  - Qualitätsmanagement
  - Projektmanagement
  - Umgang mit Beschwerden

#### Multi Media

- Diverse DVD-Publikationen, Shaker Media Verlag 2008-2014
  - Qualitätsmanagement ISO 9001:2008
  - Interne Audits managen
  - Arbeitshilfen: Projekt-, Qualitäts- und Beschwerdemanagement
- E-Learning „Wenn der Auditor kommt“, Symposion, 2012, „ISO 9001:2015“ und Interne Audits managen, Deutsche Gesellschaft für Qualität, 2017/2018
- Webinare ISO 9001:2015, Service Excellence