

Profil Sonja Dirr



apricot.at



Sonja Dirr

ALL in ONE

From Marketing strategy to
operational implementation:
– we support you in getting it done!

Profil Sonja Dirr

- **Marketeer mit Leib & Seele;
Marketing ist mehr als Werbung!**
- **Betriebswirtin mit internationaler
Marketing-, Sales- & CRM-Erfahrung**

Ich glaube an:

- Gut durchdachte Vermarktungs-
Maßnahmen & Aktivitäten
- Social CRM & Empfehlungs-
Marketing sind das Gebot der Stunde
- Interaktivität
- Cross Media
- Profunde Datenanalyse, um
Wachstumspotentiale zu erkennen
- Teamwork
- Inbound Marketing =
zielgruppenrelevanter Online Sales



Wofür ich stehe.

Das höchste Ziel ist, mit meinen Team-Kollegen & Ansprechpartnern gemeinsam einen roten Faden zu knüpfen: von der Marketing Strategie hin zur erfolgreichen Umsetzung realistischer Maßnahmen im Daily Business – online wie offline.

Damit die Kunden an sämtlichen Touchpoints **das beste Produkt- & Service-Erlebnis** erfahren!



Profil Sonja Dirr

Erfahrung in folgenden Management-Rollen:

- Chief Marketing Officer (CMO) &
- CRM- & Intelligence Manager
- Geschäftsführer – Managing Director
- Intelligence Manager
- MarComms- & Brand Manager
- Marketing- & Sales Manager
- Partner Sales Manager
- Produktmanager
- Projekt Management

Branchenkenntnisse:

- Bankwesen & Finanz
- Bau- & Baustoffhandel
- Datenanalyse und Marktforschung
- Infrastruktur
- Personalentwicklung & OE
- Software/IT
- Telekommunikation
- Verlagswesen
- Werbung und Marktkommunikation
- Web2.0 – Online & Social Media

Background & Know How.

Bisherige “Einsatzgebiete”:

- Aufbau von Niederlassungen, Teams, Disziplinen & Strukturen
- B2B und B2C Marketing & Sales für Neu- & Bestandskunden
- Brand & Comms Management
- Business Development
- Change- & Turnaround Mgmt.
- Channel-, Lead & Funnel Mgmt.
- CRM-, CLM- & Affiliate Mgmt.
- Growth Management
- Kampagnen-, Kundenkontakt- & Promotion Management
- Mergers, In- & Outsourcing
- Vertriebspartner Mgmt.
- Operative Umsetzung
- Portfolio Mgmt.
- Umfassendes Projekt-Management
- Vermarktung

Profil Sonja Dirr

Referenzprojekte



E-PLUS GRUPPE



Iskander
Business
Partner



ambuzzador



= exact



Profil Sonja Dirr



Referenzprojekt I

2 Projekte: ARPU up & Churn DOWN B2C und B2B

Analyse

- * Performance Analyse Status quo (Data, market research, Comms, Tools, etc.)
- * Assessment der CRM-Capabilities
- * Evaluierung von Churn Scoring, Reporting, Loyalty Mechanismen & Programm Ansätzen

Kommunikationskonzept

- * Strategie- & Churn Mgmt. Tools Set up
- * Ziel: Umsatzsteigerung in Sales and Marketing
- * Umsetzung operativer Konzepte für alle Kanäle: ISF, DSF, Online, POS, Customer Services, Save Desk

Implementierung

Launch von ...

- * LifeCycleManagement
- * Customer Segmentation (use cases)
- * Marketing automation processes
- * Sales Enabling: Sales Toolkits
- * Neu-Ausrichtung der Loyalty Programme
- * Lead-Generation für identifizierte WachstumsBranchen

T-Mobile Austria

Mobile Provider

Marketing & Sales, B2B & B2C

Reporting & Set up der Learning Loops

- * ... für In- & Outbound
- * Kampagnen Reporting:
 - KPIs Standards
 - Customer relevante Offers
 - Value based Offering
 - Kampagnen-Steuerung
- * Analytisches CRM & Prozesse
- * Business Case-Optimierung
- * Implementierung des Customer Life Cycle Management s
- * Marketing Automation: Ziel- & Komponenten-Definition (DWH, Kampagnen-Tools- & -Prozesse, Lead Mgmt.)
- * Customer Value Based Steering

Profil Sonja Dirr

e-plus⁺

Referenzprojekt II

CRM: Call Center Insourcing

Re-Integration von 2000 Mitarbeitern in die E-Plus Organisation

Phase 1: Vorbereitung der Re-Integration

- Vertrags-relevante Abwicklung (HR, SLAs, etc.)
- Kommunikation Kunden → Brandbuilding
- Kommunikation Mitarbeiter (Ankündigungskommunikation, Information, etc.)
- Schaffen der infrastrukturellen Rahmenbedingungen (Facilities, IT, Controlling, Finance, Procurement, etc.)
- Sicherstellen der Servicierung der betroffenen Fachbereiche (Marketing, CRM, Proposition, Sales, Online & CC (In- & Outbound))
- Def. der künftigen Organisations-Struktur
- ProzessNEUdefinitionen – strategisch & operativ

Phase 3: Outlook & Zukunftssicherung

- Aufbau nachhaltiger Strukturen
- Change Management: Betreuung beim Veränderungsprozess „vom Auftragnehmer zum Kollegen“
 - Stetige Verfeinerung der IT- & Facilities Infrastruktur
 - Kontinuierliche Mitarbeiter-Information: Road Shows, Intranet, etc.
 - Online Servicing

E-Plus, KPN Gruppe, Deutschland

Mobile Provider

CRM & Callcenter, B2B & B2C

Phase 2:

Re-Integration & Markenmigration

- Merge sämtlicher Fachbereiche:
- Sicherstellung des reibungslosen Ablaufs im täglichen Service-Business
- Prozess-Alignment CRM Customer Journey
- Aufbau Online Servicing-Kanäle & Tools (Chat), & Kampagnen
- Infrastrukturelle Implementierung
 - * Location-Betreuung: Raumkonzepte, Umzugspläne etc.
 - * Online-Infrastruktur: Service-Channel, Intranet-Tool, Follow-up
 - * Mitarbeiterkommunikation: Info Info-Veranstaltungen, Welcome-Pack, Mitarbeiterzeitung, etc.
 - * Controlling & Finance
 - * Procurement
- Marketing Materialien
- HR: Rekrutierungs-Tools, Mitarbeiterentwicklung, etc.

Profil Sonja Dirr



Referenzprojekt III

Eviso Austria

M7 Group, Luxemburg

Marketing Agency B2B & B2C

Marken: HD Austria, AustriaSat

Geschäftsführung Eviso Austria

- Management der Niederlassung

- * Business Management:
Planning, Analysis, Development
- * Broadcaster Relations
- * Team Change Management
- * Public Relations

- Sales:

- * B2C & B2B
Partnermanagement
- * Hardware Distributor Relations
- * ISF & DSF:
Retail, Business Partner, Online

- Acquisition & Retention Management

- * Marketing Communications
Online & Offline (Print, TV, Koops)
- * Aufbau CRM Prozesse & Strukturen
- * Kampagnen-Management
- * Customer Experience & Life Cycle
- * Customer Care: Aufbau & Ablauf
Management

Profil Sonja Dirr



Referenzprojekt IV

Projekt Cloud Solutions

- **Go2Market-Konzept für B2B Cloud Solutions**
 - * Portfolio Definition
Bestands- & Neukunden
 - * Customer Journey Design
 - * Business Case
 - * Bereichsübergreifender
Maßnahmenkatalog für „Go Live“
 - * Team Setup Customer Care
- **Kommunikationskonzept**
 - * B2B Zielgruppendefinition
 - * MarComms Strategie Offline & Online
 - * Partnerkommunikation
- **Channel Management**
 - * Segmentspezifische Umsetzung f.
EPU, KMU, Large Companies
 - * Partner-Management-Konzept
 - * Aufbau Inside Sales Kanal

T-Mobile Austria
Mobile Provider
Marketing & Sales, B2B

Profil Sonja Dirr



Referenzprojekt V

DerSTANDARD
Unabhängige Tageszeitung

Rubriken B2B & B2C

Pricing & Produktentwicklung

+ Preisplan

- * Definition Pricing Policy
- * Entwicklung eines zukunftsgerichteten Modells auf Basis der definierten Pricing Strategie
- * Modellkalkulation
- * Definition daraus resultierender Produkte

+ Produktmanagement- & Marketing-Konzepte

Zielgruppenrelevante Offerte für die Rubriken Immobilien & Karriere in den Bereichen

- * PRINT &
- * ONLINE

+ Identifikation von Umsatzpotentialen

- B2B-Potentiale für
- * Bestandskunden
 - * Neukunden

Profil Sonja Dirr

Marketing Director International

CMO & Geschäftsführung

Management der Marketing- & Sales-Agenden der 42 Niederlassungen auf allen Kontinenten

Ziel: Globales Design & Implementierung der strategischen und operativen Vermarktungs-Aktivitäten für Neu- & Bestandskunden. Entwicklung & Rollout der globalen Marke.

Aufbau der Marketing Disziplin

- * Strategische und operative Implementierung der Marketing Disziplin für Neu- & Bestandskunden
- * Definition der Marketing Agenden
- * Aufbau & Ablauforganisation für sämtliche 7Ps: Produktmarketing, Intelligence Services, MarCom, Sales Enabling & CRM entlang der gesamten Customer Journey

Team Management & Geschäftsführung

- * Team Recruiting & Building
- * Operatives Team-Management
- * Aufbau der Infrastruktur der Geschäftsstelle (Bürogründung & anschließender Betrieb)
 - * Handling aller relevanten finanziellen, infrastrukturellen und HR Prozesse

= **Exact**

Referenzprojekt VI

Exact International
ERP Software Provider
International, B2B

Marketing & Sales

- * Design, Entwicklung und Wartung der Marketing- & Sales Tools (7 Ps) mit speziellem Fokus auf B2B-Vermarktung sowie Branding (CI/CD, interne/externe Kommunikation, Events, Dialog Marketing (CRM), etc.)
- * Sales Management: Lead Generierung & -Mgmt & Follow up
- * Kundenbetreuung in mehr als 120 Ländern
- * Intelligence (Segmentierung, Analytical CRM, Data Reporting und Research)

*Team:
15 Team Members vor Ort
und weitere 43 Team-
Members weltweit*

Profil Sonja Dirr



Referenzprojekt VII

Longview Solutions
Software Provider
Markham, Kanada

Merger Management: **Alignment der Marketing & CRM Disziplinen**

Markenpositionierung

- * Assessment der Marke Longview und seiner Positionierung
- * Aktualisieren aller Marken-relevanten Agenden wie Style Richtlinien, Editorial, etc.
- * Identifizieren & „Bespielen“ der kundenrelevanten Kommunikationskanäle Print, Web, Social Media, Blogs, Events, etc.

Marketingmanagement

- * Team-Organisation & Rollendefinitionen
- * Kampagnen & Promotion-Management
Optimierung – Cross Media
- * Online Lead Management
- * Inbound Marketing & Sales

Strategisches CRM & Intelligence Services

- * Big Data: Alignment & Optimierung der Kundendatenbanken
- * Vernetzen der damit in Zusammenhang stehenden
Lead Management Prozesse
- * Weiterentwicklung Kampagnen-Management
- * Online Behaviour-Analysis
- * Profiling & Next-Best-Offer Entwicklung
- * Customer Lifetime Management Optimierung
sowie Churnprediction

Profil Sonja Dirr

Berufserfahrung

- 2005 – ytd. **apricot marketing consulting**, Founder
Nationale & internationale Projekte
in den Bereichen Marketing & Sales
(Deutschland, Holland, Kanada, Malaysiaen)
- 2002 – 2005 **Orange**, Mobilfunkbetreiber
Head of Marketing Planning (06/2004 – 03/2005)
Head of Customer Intelligence (10/2002 – 05/2004)
Teamleader Planning & Pricing (02/2002 – 09/2002)
Projekt: Business Development Potentials (06 –10/10)
- 2000 – 2001 **Nextra Telekom GmbH**, Internet Service Provider
Produktmanager für Internet-Access, Products & Marketing
- 1997 – 2000 **Mobilkom Austria A1**, Mobilfunkbetreiber
Head of Business Analysis (03/1999 – 09/2000)
Assistenz und Produktmanager (10/1997 – 02/1999)
- 1996 – 1997 **BIT – Europäische Kommission**
Förderungsberatung, Event Organisation,
Datenanalysen



Profil Sonja Dirr

Ausbildung

- 1991 – 1997 **Wirtschaftsuniversität Wien**
Studium der Handelswissenschaft
- Akademischer Titel: Mag.a rer. soc. oec.
Spezielle BWL: Organisation & Logistik (Prof. Grün)
Zusätzliche Spezialisierung: Umwelttechnologie (Prof. Vogel)
Sprachen Französisch und Englisch
- 1994 – 1995 **Ecole Supérieure des Sciences Commerciales d'Angers**
ESSCA Bretagne, France
- Betriebswirtschaftsstudium
mit Fokus auf „Interkulturelles Management“
- 1986 -1991 **Handelsakademie**
Perg, Oberösterreich

Profil Sonja Dirr

Zusatzqualifikationen

Sprachen:

Deutsch (Muttersprache), Englisch (fließend),
Französisch (Basis), Chinesisch (Grundkenntnisse)

Tools:

MS-Office, Business Objects, SAP, Exact Synergy, Sharepoint,
Wordpress & Squarespace, Adam Content Management System

Trainings, Konferenzen & Weiterbildung

- | | |
|-------------|---|
| Laufend | Trainings zu den Themen Projekt Management,
Kommunikation, Präsentationstechnik, Management Skills
New- & Cross-Media |
| 2012 – lfd. | Freie Lektorin an der FH des BFI für die Lehrgänge
„Film, TV & Media“ sowie „CRM“ |
| 2016 | Hubspot Inbound Certification (Inside Sales & Marketing) |
| 2008 | Leadershape Training – Strategy Academy |
| 2003 - 2007 | Speaker bei Konferenzen zu CRM-, Data Mining- &
Market Research- Themen (Wien, London, Prag, Köln) |
| 2003 - 2005 | Neuwaldegg Management Development Program |

Profil Sonja Dirr

Skills

Was mich ausmacht ...

- ☑ Management-Erfahrung
- ☑ Flexibilität
- ☑ Führungsqualitäten
- ☑ Hands-on Mentalität
- ☑ Teamplayer
- ☑ Interaktive Kommunikation
- ☑ Kreativität
- ☑ Humor
- ☑ Organisationstalent
- ☑ Entscheidungsfreude
- ☑ Umsetzungsstärke.



Sonja Dirr

Profil Sonja Dirr

Koordinaten

About me

about.me/apricot.at

FACEBOOK

www.facebook.com/sonja.dirr

TWITTER

<http://twitter.com/apricot1050>

PINTEREST

<http://pinterest.com/apricotmc/>

XING

https://www.xing.com/profile/Sonja_Dirr

LinkedIn

<http://at.linkedin.com/pub/sonja-dirr/1/884/657>

SKYPE

apricot1050