

Kandidatur Tobias Heinrich
als Regionalleiter Region Ost

Mein Name ist Tobias Heinrich, ich bin 39 Jahre alt und seit Juli dieses Jahres Head of Voice Solutions & Project Management bei der StröerX.

In dieser Rolle verantworte ich den gesamten Bereich Telekommunikation Inbound, das Kampagnenmanagement Outbound sowie das Projektmanagement für digitale Lösungen. Dazu gehören Themen wie Anforderungsanalyse, Customer Journey Optimierung, ROI-Betrachtungen und die Einführung moderner Technologien im Kundenservice-Umfeld.

Ebenso liegt das Customer Success Management in meinem Verantwortungsbereich – also die Betreuung, Weiterentwicklung und der Betrieb bestehender digitaler Lösungen inklusive Release- und Update-Management.

Zuvor war ich bei adesso als Senior Consultant tätig, davor bei Gevekom und Tricontes360 – insgesamt blicke ich auf über zehn Jahre Erfahrung in der Callcenter-Branche zurück.



Ich kandidiere als CCV-Regionalleiter Ost, um mich noch stärker in der Branche zu vernetzen und aktiv zur Weiterentwicklung des Contact-Center-Marktes beizutragen.

Mir ist wichtig, Wissen zu teilen und voneinander zu lernen – gerade in einer Zeit, in der unsere Branche mit Herausforderungen wie Insolvenzen, Fachkräftemangel und technologischem Wandel zu kämpfen hat.

Ich möchte mein Wissen einbringen, aber auch von den Erfahrungen der Kolleginnen und Kollegen profitieren, um gemeinsam Lösungen für aktuelle und zukünftige Themen zu entwickeln.

Als Regionalleiter möchte ich die Brücke zwischen Innovation und Praxis schlagen. KI, Automatisierung und digitale Transformation sind zentrale Themen – aber ebenso wichtig ist mir, den Menschen im Mittelpunkt zu behalten: unsere Agentinnen und Agenten. Wir müssen Wege finden, wie Technologie ihren Arbeitsalltag erleichtert und verbessert. Darüber hinaus möchte ich den Fokus wieder stärker auf die oft vernachlässigten, aber essenziellen Hygienethemen legen: Reporting, Forecasting, Workforce-Management und Kapazitätsplanung.

Ich möchte Austauschformate und Best-Practice-Runden initiieren, in denen diese Themen offen diskutiert und praxisnah beleuchtet werden – als Ergänzung zu den großen Zukunftsthemen wie KI und Automatisierung.

Kontaktdaten:

Tobias Heinrich
Erdingerdtr. 20a
85570 Ottenhofen
015752467105