

ZEUGNIS

mirapodo ist einer der führenden Onlineshops für Schuhe in Deutschland, der im Jahr 2009 als Tochter der BAUR Versand (GmbH & Co.KG) und als Mitglied der Otto Group gegründet wurde. mirapodo differenziert sich über eine herausragende Kundenorientierung. Dies spiegelt sich im Service, im Sortiment und im Shop wieder.

Herr Kai Becker, geboren am 18. Dezember 1983 in Gießen, trat am 2. Mai 2010 in unser Unternehmen ein und berichtete direkt an die Direktorin für Customer Experience und Mitgründerin von mirapodo. Herr Becker war in verschiedenen Bereichen unseres Start-ups tätig. Als Junior Manager Operations umfasste seine Tätigkeit folgende Aufgaben:

- Aufbau und Optimierung der Kundenservice-Prozesse in Zusammenarbeit mit allen relevanten Fachabteilungen, u.a. Logistik, IT, etc. sowie inhaltliche Unterstützung des Kundenservices bei Controlling & Steuerung
- Budgetverantwortliche, inhaltliche & organisatorische Leitung der Entwicklung einer CRM-Software zur Unterstützung der Service-Prozesse & Kundenkommunikation mit dem Ziel höchster Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie Integration in die Gesamtsystemlandschaft (ERP, Demandware, DWH, CTI etc.)
- Implementierung geeigneter und ansprechender Systememails
- Management aller relevanten Projektteilnehmer nach SCRUM
- Konzeption & Management abteilungsübergreifender (IT-)Projekte, z.B. Entwicklung einer automatisierten Gutscheinlogik und kundenseitige Maßnahmen zur Senkung der Retourenquote

Ab Juni 2011 übernahm Herr Becker zusätzlich den Bereich Analytisches CRM und Customer Intelligence und verantwortete hier:

- Definition und Aufbau der Customer-Intelligence-relevanten DWH-Teilbereiche
- Analyse von Kunden-, Verkaufs- & Kampagnendaten sowie Optimierung von Kundenselektionen entlang relevanter KPI, u.a mittels SQL, Excel, R:
 - Customer Segmentation (Latent Class Clustering, RFM etc.)
 - Deckungsbeitrags- und Customer Lifetime Value Modellierung
 - Propensity Modeling etc.
- Analyse von Kundenzufriedenheitsumfragen (NPS etc.)
- Unterstützung bei der Entwicklung des Algorithmus' zur Größenempfehlung im Shop

Aufgrund seiner hervorragenden Arbeit wurde Kai Becker im März 2012 zum Manager CRM und Kundenbindung befördert. Dabei verantwortete Herr Becker im Wesentlichen die direkte Kundenkommunikation, alle operativen CRM-Tätigkeiten und Kundenbindung. Die wichtigsten Zuständigkeiten umfassten:

- Führung eines Teams von 4 Mitarbeitern sowie Management aller Budgets für Direktmarketing
- Entwicklung der CRM- und Direktmarketing-Strategie für mirapodo

- Umsetzung der CRM- und Direktmarketing-Strategie durch die Identifizierung, Priorisierung und Optimierung von Maßnahmen zur emotionalen und ökonomischen Kundenbindung entlang des Customer Lifecycle und relevanter KPIs, u.a.:
 - Entwicklung des mirapodo-Katalog Herbst/Winter 2012
 - Konzeption und Umsetzung von Print Kampagnen
 - Steuerung des Email-Marketingkanals
 - VIP & Freunde-werben-Programm etc.
- Entwicklung, Umsetzung & Auswertung multivariater Teststrategien für Direktmarketing
- Sicherstellen von Prozessexzellenz & Erreichen von Qualitätsstandards
- Kontinuierliche Messung der Zufriedenheit und Kundenbindung mit mirapodo durch regelmäßige Kundenzufriedenheitsbefragungen (NPS Survey)

Herr Becker besitzt ausgezeichnete analytische Fähigkeit und eine schnelle Auffassungsgabe. Damit ist er in der Lage, komplexe und diffizile Sachverhalte äußerst schnell zu erfassen, zu strukturieren sowie Problemlösungen zu entwickeln. Herr Becker konnte stets die richtigen Prioritäten setzen und aus einer Vielzahl von Informationen schnell die richtigen Schlussfolgerungen ziehen, auch in Situationen mit hoher Arbeitsbelastung. Damit war Herr Becker zu jeder Zeit der Erfolg bei der Bewältigung seiner Aufgaben sicher. Besondere Erfolge waren beispielsweise:

- Erfolgreiche Implementierung und Weiterentwicklung eines auf die Bedürfnisse von mirapodo abgestimmten CRM Systems
- Herausragende Kundenprozesse zum Start des mirapodo Services Anfang 2010
- Signifikante Verbesserungen bei der Abwicklung von Kundenbestellungen durch Automatisierung von Prozessen (z.B. automatische Rückabwicklung von Gutscheinen etc.)
- Aufsetzen diverser Programme zur Kundenaktivierung und -bindung mit großen Lerneffekten und dadurch signifikanter Optimierung der Rentabilität im Bestandskundenmarketing (Print und Email-Marketing)
- Reduktion der Auswahlbestellungen um 30% durch geeignete Maßnahmen
- Hoch motivierte Mitarbeiter in seinem Team und vergleichsweise sehr geringe Fluktuation


Wir haben Herrn Becker als einen intelligenten, lernwilligen und äußerst loyalen Mitarbeiter kennen und schätzen gelernt. Mit hohem Engagement, Zuverlässigkeit und Selbständigkeit gelang es ihm, die ihm übertragenen Aufgaben zu erfüllen. Herr Becker konnte sich zudem flexibel und mit höchstem Anspruchsniveau auf die unterschiedlichen Situationen und Aufgaben einstellen. Durch seinen unermüdlichen Einsatz und seine außerordentliche Motivation hat er das gesamte Team maßgeblich unterstützt und die Unternehmensentwicklung positiv beeinflusst. Herr Becker hat unsere Erwartungen in jeder Hinsicht übertroffen und alle ihm übertragenen Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt.

Herr Becker verfügte über ausgezeichnete kommunikative Fähigkeiten. Er ist in der Lage, sehr klar und verständlich zu argumentieren und zu überzeugen. Zudem überzeugte er stets durch sicheres Auftreten und eine positive Ausstrahlung. Für die fachlichen und persönlichen Anliegen seiner Mitarbeiter hatte er stets ein offenes Ohr und förderte sie jederzeit durch bedarfsgerechte Weiterentwicklung. Aufgrund seiner stets vorbildlichen, kooperativen und hilfsbereiten Art war er bei Vorgesetzten und Kollegen gleichermaßen sehr geschätzt und beliebt.

Am 1. März 2013 wird die mirapodo GmbH ein Tochterunternehmen der myToys GmbH. In diesem Zusammenhang übernimmt Herr Becker die Rolle des Teamleiters Shopmanagement mirapodo.

Wir freuen uns sehr, dass Herr Becker diese sehr wichtige Position übernimmt, für die er sich aufgrund seiner hervorragenden Leistungen bei mirapodo klar qualifiziert hat. Wir bedanken uns bei Herrn Becker für sein Engagement und die sehr guten Arbeitsergebnisse der letzten Jahre und wünschen ihm für die neue Rolle alles Gute und viel Erfolg!

Berlin, 28.02.2013



Katrin Proß
Director Customer Experience



Stephanie Caspar
Geschäftsführerin