



## Ljubisa Dimitrijevic

Freelancer / Dimension UG (haftungsbeschränkt)

### Persönliche Daten

Ausbildung	Diplom Volkswirt
Kernkompetenzen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produktentwicklung- und -management</li><li>• Projekt- und Requirements Management</li><li>• CRM</li><li>• Digitalisierung und E-Commerce</li><li>• Video on Demand und SmartTV</li><li>• Testing und Fehlermanagement</li><li>• Usability Optimierung</li><li>• Online- und Offline-Vermarktung</li></ul>
Branchen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Telekommunikation</li><li>• Medien</li><li>• Onlinehandel / Versandgeschäft</li><li>• E-Commerce und CRM (Loyalty)</li><li>• B2B (Heizungstechnik, Druckmanagement)</li></ul>
Fremdsprachen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Englisch</li><li>• Serbisch</li><li>• Russisch (Grundkenntnisse)</li><li>• Rumänisch (Grundkenntnisse)</li></ul>
Berufserfahrung	>10 Jahre
... davon Erfahrung als Berater	>8 Jahre
... davon Erfahrung als Projektleiter	>6 Jahre

Profil vom März 2017

## Ljubisa Dimitrijevic

### Ausgewählte Projekte

---

<b>Projektname</b>	<b>Gesamtverantwortlicher für Coupon-Management Tool</b>
<b>Kunde</b>	<b>Payback GmbH / American Express / Plenti</b>
<b>Projektdauer</b>	24 Monate
<b>Projektrolle</b>	Projektleiter / Requirements Manager / Tester
<b>Aufgabenstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Einführung eines Coupon Management Tools für das Multipartnerprogram Plenti in den USA (inkl. Workflows).</li><li>• Requirements Management, Abstimmung mit allen CRM Abteilungen in den USA, den deutschen Fachabteilungen und den Dienstleistern (Entwicklung).</li><li>• Lösungsentwicklung für neue Kundenansprachen und Coupon-Versendungstriggers.</li><li>• Projektmanagement und Testing des Systems.</li><li>• Agile E2E Applikationsbetreuung nach Einführung - d.h. kontinuierliches Sammeln aller Requirements, Abstimmung und Schätzung mit dem Projektteam und allen Fachabteilungen, Planung der Stories mit Hilfe von Jira, Umsetzungsmanagement, Testing und Problemhandling beim Live Betrieb.</li></ul>

---

<b>Projektname</b>	<b>Relaunch-Konzept für das Kundenbindungsprogramm</b>
<b>Kunde</b>	<b>Viessmann Werke GmbH &amp; Co. KG</b>
<b>Projektdauer</b>	6 Monate
<b>Projektrolle</b>	Projektleiter
<b>Aufgabenstellung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projektleitung für die Erstellung eines Relaunch Konzeptes für das bestehende Kundenbindungsprogramm. Neuausrichtung mit stärkerem Fokus auf Emotionalität.</li><li>• Erstellung von Benchmarkanalysen über den Wettbewerb und anderen Unternehmen insbesondere in Automobilbranche.</li><li>• Erstellung einer B2B Matrix für Kundenbindungprogramme nach Emotionalität und Leistung.</li><li>• Ableitung eines neuen Kundenbindungskonzepts mit stärkerem Fokus auf Segmentierungen, Datenanalysen und einem neuen VIP Konzept.</li></ul>

---

---

**Projektname** Überarbeitung der After-Sales-Kontaktstrecke im Bereich CRM mit Fokus auf Potentiale in den ersten 3 Monaten nach Vertragsabschluss

**Kunde** ePlus GmbH (Produktentwicklung)

Projektdauer 2 Monate

Projektrolle CRM Manager

- Aufgabenstellung
- Aufnahme des aktuellen Kommunikationsprozesses in den ersten 3 Monaten für Kunden über Shop, Telesales, CRM und Service.
  - Benchmark-Analyse bei Wettbewerbern und branchenfremden Unternehmen.
  - Erarbeitung Vorschlag für neue Kommunikationsmittel und Optimierung bestehender Kommunikationsmittel, um die Kontaktfrequenz in den ersten 3 Monaten zu erhöhen.
- 

---

**Projektname** Produkt Management Video on Demand und Season Pass

**Kunde** maxdome GmbH (ProSiebenSat.1 Media SE)

Projektdauer 9 Monate

Projektrolle Projektleiter / Requirements Manager / Tester

- Aufgabenstellung
- Erarbeitung eines neuen Produktportfolios für Pakete sowie das Themas Season Pass
  - Erarbeitung des Fachkonzepts mit den Abteilungen Sales, Marketing, Customer Care, CRM und Mafo.
  - Erarbeitung des Feinkonzeptes für die verschiedenen Frontends (Portal, SmartTV, Setupbox, Spielekonsolen und Mobile) und die Backendsysteme. Hierzu zählen die User-Journey bei der Buchung, Nutzung, Abrechnung und Kündigung.
  - Angebotsdefinition für Pakete und Preisberechnung
  - Steuerung der Gesamtprojekte, inkl. Umsetzung, Budget und Testing.
- 

---

**Projektname** Projektleiter für den Go Live der Mobile Payment Lösung „Mobile Wallet“

**Kunde** ePlus GmbH (Produktentwicklung)

Projektdauer 6 Monate

Projektrolle Projektleiter / Fehlermanager

- Aufgabenstellung
- Projektsteuerung Mobile Payment (Mobile Wallet) bei ePlus
-

- 
- Budgetplanung und Controlling des Projekts
  - Abstimmungsführung des Internationalen Projektteams (App-Development in Rumänien, Backendlieferant aus den Niederlanden, Bank aus Deutschland, Netzbetreiber ePlus)
  - Definition des Projektplanes und der Umsetzung
  - Reporting an das Management
- 

---

**Projektname** **Produktbundling Value Added Services (z.B. Watchever) zu ePlus Tarifen**

**Kunde** **ePlus GmbH (Produktentwicklung)**

Projektdauer 3 Monate

Projektrolle Projektleiter

- Aufgabenstellung
- Erarbeitung Vermarktungskonzept für das Bundling von Watchever und andere Value Added Services zu den ePlus Tarifen
  - Berechnung der Wirtschaftlichkeit, Erarbeitung eines Vermarktungskonzeptes mit allen Abteilungen (POS, TV, Online, CRM und Partner)
  - Umsetzung des Vermarktungskonzeptes und Controlling der Ergebnisse
- 

---

**Projektname** **TKG Novelle und Dienstleister Steuerung**

**Kunde** **ePlus GmbH (Produktentwicklung)**

Projektdauer 3 Monate

Projektrolle Projektleiter

- Aufgabenstellung
- Steuerung des Projektes TKG Novelle. Umsetzung der Anforderungen der TKG Novelle in allen Bereichen des Unternehmens (Prozessanalyse).
  - Anforderungsmanagement für die Überführung bestehender Prozesse in eine neue Softwareumgebung.
  - Anpassung der elektronischen Rechnungsbenachrichtigung.
- 

---

**Projektname** **MCOS – Special Online Partner**

**Kunde** **Telefonica Germany GmbH (Online)**

Projektdauer 30 Monate

---

Projektrolle Projektleiter

- Aufgabenstellung
- Aufbau des Bereichs Special Online Partner (Verkaufspräsentationen, Vertriebsstrategie, ...)
  - Akquise der Partner (Kaltakquise, Kundentermine, Verhandlungen)
  - Steuerung des Key Accountings im Bereich Online der Telefonica GmbH. Dies umfasste die Planung der Jahresziele und Umsetzung von Aktionen und Verbesserung der Performance.
- 

**Projektname White Lable Surfstick**

**Kunde Telefonica Germany GmbH (Partnermanagement):**

Projektdauer 2 Monate

Projektrolle Projektleiter

- Aufgabenstellung
- Analyse des Contentmarktes nach potentiellen Partnern für das Partnergeschäft und Entwicklung von Strategien. Leitung einer Telefonkampagne zur Gewinnung definierter Partner.
- 

**Projektname Unterstützung o2 Seller**

**Kunde Telefonica Germany GmbH (indirekter Vertrieb):**

Projektdauer 20 Monate

Projektrolle Projektleiter

- Aufgabenstellung
- Umsetzung verschiedener Marketingkampagnen für das Programm o2 Seller über das gesamte Jahr. POS Kampagnen, Online Bewerbung und Outbound Calls.
- 

**Projektname Mobile Dealz**

**Kunde Telefonica Deutschland GmbH (Online)**

Projektdauer 4 Monate

Projektrolle Projektleiter

- Aufgabenstellung
- Aufbau von Social Media Vermarktung für eine U-Bootmarke der Telefonica (MobileDealz).
  - Aufbau von Vermarktungsseiten auf Facabook und StudiVZ und Betreuung der Seiten über Agents.
-

**Projektname** Telekom Profis Outbound

**Kunde** Deutsche Telekom AG

Projektdauer 6 Monate

Projektrolle Projektleiter

Aufgabenstellung 

- Outbound- und POS-Marketingkampagne zur Gewinnung von Partnern für das Programm Telekom Profis. Planung und Leitung der Aktion und Betreuung der Auswertung.

---

**Projektname** Fulfillment

**Kunde** Sportspartners GmbH

Projektdauer 2 Monate

Projektrolle Projektleiter

Aufgabenstellung 

- Aufbau des Fulfillments über die SPS mit einem Subdienstleister für das Warehousing. Anbindung der Logistik an die IT des Kunden und europaweiter Versand der Ware.

---

**Projektname** Blaupause

**Kunde** CAP GmbH

Projektdauer 6 Monate

Projektrolle Projektmitarbeiter

Aufgabenstellung 

- Erstellung einer Blaupause der wichtigsten Prozesse für das Management. Dokumentation und Bewertung der Prozesse unter Verwendung von ARI.

---

**Projektname** Kundenbindungskonzept

**Kunde** SKL – Süddeutsche Klassenlotterie

Projektdauer 1 Monate

Projektrolle Projektmitarbeiter

Aufgabenstellung 

- Erstellung eines Konzepts zur Neuausrichtung des Kundenbindungsprogramms.

---

**Projektname** Datenqualitätsanalyse

**Kunde** CAP GmbH

Projektdauer 3 Monate

Projektrolle Projektmitarbeiter

Aufgabenstellung

- Analyse von 8 Mio. Kundendaten auf fehlerhafte Prozesse mittels SPS.
- Erstellung eines Berichts inklusive Lösungsvorschlägen.

---