

# Diana Kanostrevac

🏠 Schleißheimer Str. 76a | 85221 Dachau  
☎️ +49 (0) 151 25232501  
✉️ [dkanostrevac@icloud.com](mailto:dkanostrevac@icloud.com)  
🌐 [www.linkedin.com/in/diana-kanostrevac-85263b5](http://www.linkedin.com/in/diana-kanostrevac-85263b5)



## Gruppenleiterin für die Gruppe Online Sales and Customer Service

Versiert im Transformation Management altbewährter Prozesse in die neue digitale Welt. Führungsstarke und motivierende Innovation Managerin, die diverse Erfolge in der Initiierung und Implementierung effizienzoptimierender Veränderungen verzeichnen konnte. Coach sowie langjährig erfahrene Führungskraft, die über tiefgreifende Kenntnisse in der Digitalisierung sowie der Potentialentfaltung entlang der gesamten Unternehmenswertschöpfungskette verfügt. Fundierte Erfolge in der Realisierung strategischer Business Transformation Projekte mit Volumen bis zu 3,4 M€. Innovative Digital Leaderin, die Mitarbeiter:innen unter Berücksichtigung transparenter Change Prozesse sowie der Culture of Excellence anleitet und weiterentwickelt.

## Qualifikationsprofil

**Fachkompetenzen:** Innovation Management | Business Development | Business Process Management | Customer Service | Digitale Transformation | Change-Management | Automatisierung | Culture of Excellence | Projektmanagement | Fintech | Incident Management

**Software:** Data Lake | RPA | MS Office | Voice – Robotic (Parloa) Speech Analytics | Intelligent BPM Suite | Ui-Path | AI Experts ATOS | Camunda | FireStart | Salesforce

**Sprachen:** Deutsch & Serbisch (Muttersprache) | Englisch (verhandlungssicher) | Französisch (basic) | Spanisch (basic)

## Auszug an Projekterfolgen

- Implementierung digitaler Customer Contact via App (Chat/Co-browsing/Salesforce)
- Gewährleistung einer Kundenzufriedenheit von bis zu 99,9 % durch Implementierung und Optimierung innovativer Prozesse im Rahmen des Customer Lifecycles (RPA, 1st-Call-Solution, Daten-Analyse, Reporting und benötigte KPIs)
- Planung und Einführung einer digitalisierten Compliance
- Enablement von Mensch & Innovation sowie deren Etablierung in der Wertschöpfungskette (Culture of Excellence, Innovation Lab, Stakeholder-Gremium, Key-User)

## Beruflicher Werdegang

**Head of Operation & Innovation**  
Generali Vitality GmbH, München

02/2018 – Heute

Fachliche und disziplinarische Führung von 49 internationalen und interkulturellen Mitarbeitern:innen in München und Bukarest. Verwaltung und Kontrolle eines Budgets von bis zu 3,4 Mio. €. Konzeption, Etablierung sowie stetige Weiterentwicklung der globalen Customer Service-Prozesse. Analyse und Entwicklung sowie Launch-Begleitung anforderungsgerechter Softwares zur kontinuierlichen Optimierung sowie Automatisierung von Prozessen. Ganzheitliche Verantwortung des weltweiten Incident Managements. Sicherstellung der BPM Governance sowie weiterer interner / externer Richtlinien.

- Einbindung einer BPM Suite sowie einer BPM Workflow Engine
- Integration des globalen Master Data Managements sowie des Produktkatalogs
- Einführung eines weltweiten End-to-End CL / CX Öko-Systems
- Erfolgreicher Aufbau der Bereiche Customer Support und Customer Experience
- Signifikante Steigerung der Effizienz des Customer Lifecycles um 40 %

- Wesentlicher Ausbau des Automatisierungsgrads des Customer Onboardings um 70 %
- Erhebliche Erhöhung der 1st-Call-Resolution um 50 %

## Senior Business Process Managerin

08/2016 – 02/2018

Wirecard AG, Aschheim

Ermittlung, Analyse und Implementierung globaler Geschäftsprozesse einschließlich konstanter Anpassung an Anforderungen. Erstellung von Prozessdokumentationen gemäß BPMN. Verwaltung und Kontrolle eines Budgets von bis zu 8 Mio. €. Konzeption und Realisierung von Strategien in Bezug auf CRM und DMS einschließlich Aufbau eines Ticketing Systems sowie Rollout-Begleitung. Federführende Steuerung der Prozesse der Bereiche Sales und Customer Support. Begleitung und Coaching der Prozesseigentümer und Prozessverantwortlichen bei der Dokumentation und Weiterentwicklung ihrer Prozesse.

- Signifikante Steigerung der Effizienz des Customer Lifecycles um 30 %
- Erfolgreiche konzernweite Einbindung von BPM- und OPEX-Methodiken
- Erhöhung der 1st-Call-Resolution um 30 %
- Wesentlicher Ausbau des Automatisierungsgrads des Customer Onboardings um 40 %

## Internationale Project Managerin / Senior Business Process Management

06/2007 – 07/2016

AXA Assistance Holding, Paris

Management und Controlling konzernweiter und globaler Six Sigma-Projekte mit Volumen bis zu 3,4M€ innerhalb von 34 AXA-Ländern. Kontinuierliche Sicherstellung der Einhaltung der Projektmeilensteine sowie Rahmenbedingungen. Abwicklung umfangreicher Struktur- und Prozessanalysen einschließlich Ableitung von effizienzoptimierenden Handlungsempfehlungen. Strategieentwicklung sowie Implementierung und Rolloutbegleitung der Systeme sowie des Fraud Process. Vollumfängliche prozessuale Koordination der Bereiche Sales und Customer Support. Durchführung globaler Business Analysis einschließlich Lasten- / Pflichtenhefterstellung.

- Etablierung einer Fraud Präventionsrate von rund 30 %
- Erfolgreicher Ausbau des Automatisierungsgrads um 30 %

## Team Lead

10/2000 – 05/2007

AXA Assistance Holding, Paris

Führung und Entwicklung des Teams (12 Mitarbeiter:innen) im Bereich Motor. Vorbereitung der Digitalen Transformation einschließlich Recherche, Konzepterstellung, Datenanalyse und Potentialidentifikation. Entwicklung eines umfangreichen Projektplans einschließlich Erstellung der Meilensteine sowie Sicherstellung der Umsetzung der Digitalen Transformation im E2E Customer Lifecycle. Abwicklung des 1st / 2nd Level Supports. Ganzheitliche Verantwortung des Customer Service Budgets in Höhe von 200K€. Auswahl sowie Management der Consultingpartner einschließlich Schnittstellenbetreuung. Durchführung globaler Business Analysen inklusive Erstellung der Lasten- / Pflichtenhefte.

- Strategische Erarbeitung einer globalen CRM und DMS Strategie und des Prozessmanagements
- Implementierung Dunkelbearbeitung im Claims-Bereich (Automatisierung) AXA Gate

## Ausbildung

### Zahntechnikerin

Dental Labor Wolfgang Schwarz

## Weiterbildung und Zertifizierungen

Systemischer Business Coach (laufend)  
Change-Management / Wirecard AG  
Lean Management | AXA Assistance Holding  
Six Sigma / AXA Assistance Holding | Black Belt  
RPA/ Wirecard/GenVit  
BPM Suite / FireStart / Camunda / Wirecard AG  
Agile Coach  
ITIL Foundation Certificate (EXIN)