

## PERSONALIEN



**Claudia Derkum** ist seit Jahresbeginn neue Geschäftsführerin bei der Axel Springer Direkt, der Dienstleistungstochter des Axel Springer Verlages, in Hamburg. Derkum hatte im vergangenen Jahr den CAT-Award 2010 als Call Center-Managerin des Jahres gewon-

nen. Damals stand sie noch in Diensten der SNT Deutschland AG, wo sie als Head of Operations die Gesamtverantwortung für den Customer Service-Bereich an sechs Standorten mit etwa 4 000 Mitarbeitern trug.

**Anke Schönfeld** hat die operative Leitung des Leipziger Standortes bei Competence Call Center (CCC) und damit die Verantwortung für 500 Mitarbeiter und mehr als ein halbes Dutzend Projekte übernommen. Schönfeld ist diplomierte Kommunikationswirtin und verfügt über mehrjährige Erfahrung in verschiedenen Kundenservice Centern. Bereits seit 2008 ist sie im Competence Call Center tätig. Zuletzt war sie als Project Managerin für den Aufbau und die Führung eines Teams von 150 Mitarbeitern verantwortlich. In ihrer Verantwortung im Qualitätsmanagement machte Schönfeld ihr Team 2010 mit einer Performancesteigerung von 25 Prozent zum Qualitätsführer im unternehmensinternen Benchmark.



**Andreas Ortmann**, der bisherige Call Center-Manager in Leipzig, hat indes die Leitung der CCC-Location Berlin Friedrichshain – und mit der Verantwortung für 900 Mitarbeiter auch eine neue persönliche Herausforderung – übernommen.