

Stephanie Ogulin-Weinlich, M.A.

Adresse Fischauer Gasse 21
2700 Wiener Neustadt, Österreich

Telefonnummer +43 681 10 2535 33

E-Mail stephanie.ogulin-weinlich@transformxp.at

Geburtsdatum 9. Jänner 1986 in Wr. Neustadt

Nationalität Österreich

Social Media



Kurzprofil

Erlebnis-Gestaltung im digitalen Zeitalter

Seit **über 13 Jahren** begleite ich Unternehmen **auf ihrem Weg zu mehr Kund:innenzentrierung**. Dabei befähige ich Führungskräfte und ihre Teams entlang der Kund:innenkontaktkette (digitale) Erlebnisse in Marke, Angebot, Produkt und Service (neu) zu gestalten. Als **Customer & Employee Experience Designerin** bringe ich dabei die erforderliche **Leidenschaft in der Erlebnis-Gestaltung** für (End)Kund:innen wie auch Mitarbeiter:innen in der Transformation mit.

Als **zertifizierter Agile Leadership Coach, Scrum Master, Design Thinkerin** und **Change Managerin** habe ich mich in den letzten Jahren intensiv mit agilen Leadership-, Management- und Projektmanagement-Ansätzen auseinandergesetzt, um die **Beziehung zum Kunden neu auszurichten** – projektspezifisch sowie im organisationsübergreifenden Zusammenspiel. Durch meine fachspezifische **Weiterbildung im Bereich Customer & Transformation Experience Design** (u.a. IDEO, kaospilot) bin ich mit neuesten Methoden und Frameworks bestens vertraut. Dank meines langjährigen Engagements als **Jurorin der International** sowie **European Customer Experience Awards**, profitieren meine Kund:innen von Best Practices und dem dazugehörigen CX-Netzwerk.

Als **Lektorin** und **Bachelor- sowie Masterarbeitsbetreuerin** für **Customer Experience Design, Consumer Insights** und **Kommunikationsstrategie** sowie **Digital & Social Media Marketing** bleibe ich dabei wissenschaftlich am Puls der Zeit und befähige die nächste Generation an (Erlebnis)GestalterInnen.

Meine Auftraggeber schätzen mich als zukunftsorientierte Sparringpartnerin und versierte Wegbegleiterin mit hohem Qualitätsbewusstsein sowie fachlich profunde Beraterin. Diese gute Zusammenarbeit wurde **projektbasiert mehrfach international ausgezeichnet**.

Meine beruflichen Stationen

- Seit 07/2023** **collectiv:a** | Expert on Strategy & Transformation Experience Design
Co-Founder, Board Member
- seit 04/2020** **transformXP** | Customer Experience (CX) Transformation Management Service
Founder & CX Transformation Expert
- 12/2020 – 12/2021** **KPMG Advisory GmbH**
Senior Manager Customer Experience | Management Consulting
- **Ausbau des Beratungsfeldes Customer Experience:** österreichischer CX-Community Aufbau über alle Service Lines, Bindeglied zu Global Customer Team, Business Development (Marketing & Vertrieb, Partnerschaften)
 - Beratung in **kundenzentrierten Innovations- und Transformationsprojekten** als Expertin im Bereich Brand & Customer Experience
- 02/2011 – 02/2020** **ambuzzador GmbH, Wien**
Digital Experts und Agile Business Coaches
- ab 07/2017 **Managing Director | Customer & Transformation Experience Design**
- **Unternehmensführung mit fachlicher und disziplinarischer Personalverantwortung** für bis zu 10 MitarbeiterInnen, **Bereichsverantwortung Sales & Loyalty**
 - **Geschäftsfeld-Verantwortung** Social Media Marketing & Customer Experience Design inkl. strategischer und inhaltlicher Projektverantwortung/steuerung (Produktivumsatzverantwortung von rund 2 Millionen EURO)
 - **Vollinhaltliches, strategisches und budgetäres Key Account Management** inkl. Teamführung und Stakeholder Management
 - **Projektleitung** für Projekte der Geschäftsfelder **Agile Business Coaching & Digital Business Innovation**
 - **Langjährige Branchen-Erfahrung** in Luftfahrt, Mineralöl, Technologie, Bank, Glücksspiel, Versicherung, Handel, Konsumgüter, Luxus, Pharma
- 01/2016 – 06/2017 Head of Customer Experience Design & Sales
- 06/2012 – 12/2015 Head of Sales, Account & Project Management
- 10/2011 – 05/2012 Account Manager
- 02/2011 – 09/2011 Project & Junior Account Manager
- 06/2009 – 01/2011** **MSC Kreuzfahrten Austria GmbH, Wien**
Web Marketing Specialist
- 04/2007 – 03/2009** **MEC Magna Racino Veranstaltungen GmbH, Ebreichsdorf**
Marketing Assistant & Content Management, 25 h/Woche, zuvor Werkstudentin

Weiterbildung & Qualifikationen

7-8/2023	Innovating with Data, IDEO	
8-12/2022	Transformational Experience Design, kaospilot	
7-12/2020	Certified Customer Experience Professional (CCXP)	
	<ul style="list-style-type: none">- Customer-Centric Culture- Organizational Adoption and Accountability- VOC, Customer Insight and Understanding- Experience Design, Improvement and Innovation- Metrics, Measurement and ROI- Customer Experience Strategy	
11/2019	CX Leadership Masterclass, International Customer Experience Awards	
11/2018	Business Model You, Certified Practitioner	
09/2017 – 05/2018	Strengths Profile Practitioner, Capp&Co Ltd	
10/2017	Certified Scrum Master, Scrum Alliance	
04/2017	Certified Agile Leadership, Scrum Alliance	
04/2017	Graphic Recording, VerVieVas	
09/2016	Design Thinking Open Course, Hasso Plattner Institut	
07/2016	Atem- und Sprechtechnik, Schule des Sprechens	
11/2014 – 03/2015	Change Basic & Advanced, Neuwaldegger Change Campus	
09/2013	Kernkompetenz Change, Neuwaldegger Change Campus:	
07/2008	Business English Certificate Higher, C1	
01/2004	Führerschein Klasse B	

Mein gesellschaftliches Engagement

- seit 01/2015 **FH Wiener Neustadt, Fakultät Wirtschaft, Studiengang Wirtschaftsberatung & Business Consultancy International** sowie **Strategisches Marketing & Kampagnenmanagement** | Im Fachbereich Marketing & Sales Referentin (u.a. Leitung Lehrveranstaltung Consumer Insights WS19/20) und Bachelor-/ Masterarbeitsbetreuerin für Themen rund um Kommunikation(sstrategien), Online & Social Media Marketing, Agile Marketing, Marketing Innovation & Customer Experience
- 04-06/2022 **European Customer Experience Awards** | Vorsitzende der Juroren in der Kategorie "Customer Driven Business Change and Transformation" sowie "Call Center"
- seit 03/2021 **FH Burgenland, Masterstudiengang "Digitale Medien und Kommunikation"** | Lektorin für Customer Experience Design & Management
- seit 01/2021 **Customer Experience International Awards** | Steering Council Member
- 11/2019+2020 **Customer Experience International Awards** | Jurorin in der Kategorie "Customer Centric Culture Transformation Judge" (2019) and "Best Use of Customer Insight & Feedback" (2020)
- 03/2020 Mentoring eines Finalistenteams bei **„Hack the crisis“ Hackathon**
- 01/2020 Begleitung des **Caritas Wien Charity Design Sprints** als externe Expertin für Customer Experience Design
- seit 01/2020 **FHWN Start Up-Center** | Mentorin im Bereich Marketing & Kommunikation sowie CX
- 03/ 2019 **StartUp Werkstatt Leoben der Montanuniversität Leoben** | Expertin für Digitales Marketing & CX

Publikationen (Auszug)

Girth, Werner/ Klos, Daniela/ Ogulin-Weinlich, Stephanie/ Wiesel, Silke (2022): Customer Experience Excellence Report 2022 - Im Einklang mit den Kunden, KPMG Advisory GmbH, Wien, Österreich.

Ogulin-Weinlich, Stephanie/ Schmutzer, Thomas/ Tobeitz, Gregor (2021): Megatrend Employee Experience: Corona läutet New Work Transformation ein. In Arbeitswelten: Schwerpunkt: How to work a change, Ausgabe VII-2021, Sodexo Service Solutions Austria, Wien, Österreich.

Berger, Karoline/ Girth, Werner/ Ogulin-Weinlich, Stephanie (2021): Customer Experience Excellence Report 2021 - Dem Kunden nah sein, KPMG Advisory GmbH, Wien, Österreich.

Girth, Werner/ Ogulin-Weinlich, Stephanie (2021): Consumer Trends 2021 - Das Zeitalter der Total Experience, KPMG Advisory GmbH, Wien, Österreich.

Ogulin-Weinlich, Stephanie (2020): Der Kunde „Bürger“. In: Fachzeitschrift Dimensionen – Öffentlicher Sektor, KPMG Austria GmbH, Wien, Österreich.

Ogulin-Weinlich, Stephanie (2017): Handel: Erlebnisswelten zum Anfassen. In trend.at., Wien, Österreich.

Prämierungen & Awards

- 11/2019 **Finalist** beim **International Customer Experience Award** in der Kategorie **“Employee Empowerment”** mit OMV Deutschland (Transformationsprojekt) und **“Best Customer Experience Strategy, Program Project”** mit Austrian Airlines
- 06/2016 **Gewinner** des **German Brand Award** in der Kategorie **“Excellence in Brand Strategy, Management and Creation | Brand Behaviour”** mit OMV Deutschland „Eine Raffinerie muss zum TÜV“
- 09/2015 **Bronze** beim **Econ Award** in der Kategorie **PR-Aktivität**: „Eine Raffinerie muss zum TÜV“ mit OMV Deutschland

Ausbildung

- 2007 – 2009 **Fachhochschule Wiener Neustadt**
Masterstudiengang „Wirtschaftsberatung“, *berufsbegleitend*
- Vertiefung: Marktkommunikation & Vertrieb
Masterarbeit: „Evaluierung von möglichen Zusatzdienstleistungen an OMV/VIVA Stationen“
- 2004 – 2007 **Fachhochschule Wiener Neustadt**
Bachelorstudiengang „Wirtschaftsberatung“, *Vollzeit*
- Vertiefungen: Marktkommunikation & Vertrieb
sowie Management-, Organisations- und Personalberatung
- 1996 – 2004: Bundesgymnasium Babenbergerring, 2700 Wiener Neustadt

Fremdsprachen

Englisch, verhandlungssicher in Wort und Schrift (C1)

Interessen und Hobbies

Gärtnern & Backen
Bodywork & Dynamic Yoga
Formel 1

Wiener Neustadt, am 17. August 2023