

Stephanie Ogulin, M.A.

Adresse	Fischauer Gasse 21 2700 Wiener Neustadt, Österreich
Telefonnummer	+43 681 10 2535 33
E-Mail	stephanie.ogulin@transformxp.at stephanie.ogulin@collectiva.cc
Geburtsdatum	9. Jänner 1986 in Wr. Neustadt
Nationalität	Österreich
Social Media	linkedin.com/in/stephanieogulin/



Kurzprofil

15 Jahre Erfahrung in der Gestaltung von kunden:innenzentrierten Transformationen

Stephanie Ogulin ist **Mitgründerin und Vorstandsmitglied der Transformationsberatung collectiv:a eG** sowie **Gründerin der Unternehmensberatung transformXP eU** und bringt mehr als 15 Jahre Erfahrung in der Begleitung von kund:innenzentrierten Transformationen mit. Als **zertifizierte Expertin für Customer & Transformation Experience Design** begleitet sie Mittelständler und internationale Konzerne strategisch und operativ bei der kontinuierlichen Verbesserung ihrer Kund:innenerlebnisse. Hervorragende Referenzen kann sie in den Branchen Pharma, Energie, Luftfahrt, Banken und Versicherungen, Konsumgüter sowie Luxusgüter vorweisen.

Das Wissen und die Erfahrung dafür hat sie in **anspruchsvollen Führungspositionen** erworben. Zuletzt als **Senior Managerin bei KPMG Österreich**, wo sie für den Bereich "Customer Experience" verantwortlich war und davor als **Geschäftsführerin bei der Wiener Digitalberatung ambuzzador GmbH**, wo sie die Verantwortung für die Bereiche „Sales & Loyalty“, „Social Media Marketing“ & „Customer Experience Design“ innehatte.

Durch ihre Tätigkeit als **Lektorin an der FH Wiener Neustadt**, ihre Rolle als **Funktionärin der Fachgruppe UBIT in der Wirtschaftskammer Wien** und als **Mitglied des internationalen CX-Professionals-Netzwerk CXPA** verfügt sie über ein breites Netzwerk und ein tiefes Verständnis für aktuelle Entwicklungen in ihrer Branche und ihrem Fachgebiet.

Ihre Auftraggeber:innen bezeichnen sie als zukunftsorientierte Sparringpartnerin und versierte Wegbegleiterin mit hohem Qualitätsbewusstsein sowie fachlich profunde Beraterin. Diese gute Zusammenarbeit wurde **projektbasiert mehrfach international ausgezeichnet**.

Berufliche Stationen

seit 2023

collectiv:a eG – Genossenschaftlich organisiertes Berater:innenkollektiv

Mitgründerin, Vorständin und gewerberechtliche Geschäftsführerin im Kollektiv für Transformationsberatung, das Fachexpertise und Organisationsentwicklung vereint, um zukunftsfähigen Wandel in Organisationen zu bewirken.

- **Strategischer Aufbau & Führung:** Mitbegründung und Aufbau einer genossenschaftlich organisierten Unternehmensberatung auf Basis agiler Prinzipien (u.a. Rollenmodell nach Holokratie/Soziokratie) mit dem Ziel, eine zukunftsorientierte Beratungsform für eine dynamische Wirtschaftswelt zu etablieren.
- **Finanzielle Steuerung & Governance:** Verantwortung für die Planung, Steuerung und Überwachung der finanziellen Zielerreichung unter Berücksichtigung der Interessen von Vorstand und Mitgliedern.
- **Organisationsentwicklung & Portfolioarchitektur:** Entwicklung und Umsetzung einer strategischen Roadmap zur Weiterentwicklung der Genossenschaft – mit Fokus auf die Integration individueller Stärken der Mitglieder in eine ganzheitliche, kollaborative Wertschöpfungskette.
- **Beratungsexpertise & Projektleitung:** Fachliche Leitung und operative Umsetzung von Transformationsprojekten in den Bereichen agile Organisationsentwicklung, digitale Innovation, Customer Experience, Unternehmenskultur und Nachhaltigkeit – mit einem systemischen, menschenzentrierten Beratungsansatz.

seit 2020

transformXP e.U. - Unternehmensberatung für Customer Experience Transformation

Unternehmerin und Unternehmensberaterin, die strategisches Denken mit einem tiefen Verständnis für Kund:innenerwartungen, Marktveränderungen und interne Dynamiken verbindet.

Expertin in der Gestaltung wirksamer Transformationsprozesse:

- **kund:innenzentriert** – echte Bedürfnisse erkennen und relevanten Mehrwert schaffen
- **datenbasiert** – mit klaren Insights fundierte Entscheidungen ermöglichen
- **interdisziplinär** – durch Zusammenarbeit von Marketing, Vertrieb, Service, HR und IT
- **emotional anschlussfähig** – weil Veränderung nur gelingt, wenn Menschen mitgehen

Leistungsportfolio

- **Customer Experience Design** | Stärkung der Weiterempfehlung von Kund:innen, Nutzung von Kund:innen-Feedback zur Verbesserung des Angebots und zur kund:innenzentrierten Entwicklung von Produkt- und Serviceinnovationen
- **Transformation Experience Design** | Strukturierte, ganzheitliche und nachhaltige Konzeption und Steuerung kund:innenzentrierter Transformationprogramme, die Verhaltensänderungen bei Führungskräften und ihren Teams ermöglichen
- **Growth & Employee Experience Design** | Initiativen zu Verbesserung der Mitarbeiter:innenzufriedenheit unter Nutzung von Mitarbeiter:innenfeedback, um ein motivierendes und produktives Arbeitsumfeld zu schaffen

- 2020-2021** **KPMG Advisory GmbH – Management Consulting**
Senior Manager Customer Experience
- **Ausbau des Beratungsfeldes Customer Experience:** österreichischer CX-Community Aufbau über alle Service Lines, Bindeglied zu Global Customer Team, Business Development (Marketing & Vertrieb, Partnerschaften)
 - Leitung **kund:innenzentrierter Innovations- und Transformationsprojekte** in Industrie, Gesundheits- und Versicherungswesen sowie Banken als Expertin für Brand & Customer Experience
- 2009-2020** **ambuzzador GmbH, Wien - Digital Experts und Agile Business Coaches**
Managing Director | Customer & Transformation Experience Design
- **Unternehmensführung mit fachlicher und disziplinarischer Personalverantwortung** für bis zu 10 Mitarbeiter:innen, **Bereichsverantwortung Sales & Loyalty**
 - **Geschäftsfeld-Verantwortung** Social Media Marketing & Customer Experience Design inkl. strategischer und inhaltlicher Projektverantwortung/steuerung (Produktivumsatzverantwortung von rund 2 Millionen EURO)

Weiterbildung & Qualifikationen

- 2025** **Zukunft.Frauen Absolventin** | Führungskräfteprogramm für weibliche Führungskräfte und Selbständige auf dem Weg ins Top-Management (Initiative des Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft, der Wirtschaftskammer Österreich und der Industriellenvereinigung)
- 2024** **KI-Manager, tecTrain**
- Einführung in Künstliche Intelligenz (KI)
 - AI Design Sprint: ein KI-Pilotprojekt entwickeln und bewerten
 - Projektmanagement für KI-Projekte
 - KI-Tools kennenlernen
 - Rechtliche Grundlagen
- 2023** **Innovating with Data, IDEO U**
- 2022** **Transformational Experience Design, KAOSPILOT**
- 2020** **Certified Customer Experience Professional (CCXP)**
- Customer-Centric Culture
 - Organizational Adoption and Accountability
 - VOC, Customer Insight and Understanding
 - Experience Design, Improvement and Innovation
 - Metrics, Measurement and ROI
 - Customer Experience Strategy
- 2019** **CX Leadership Masterclass, International Customer Experience Awards**
- 2017 –2018** **Strengths Profile Practitioner, Capp&Co Ltd**
- 2017** **Certified Scrum Master, Scrum Alliance**
- 2017** **Certified Agile Leadership, Scrum Alliance**

2016 2016	Design Thinking Open Course, Hasso Plattner Institut Atem- und Sprechtechnik, Schule des Sprechens
2014 – 2015	Change Basic & Advanced, Neuwaldegger <u>Change Campus</u>
2013	Kernkompetenz Change, Neuwaldegger Change Campus

Engagement (Auszug)

seit 2023	WKW UBIT Wien Funktionärin und Ausschussmitglied der Fachgruppe mit Fokus auf Zukunftsfähigkeit & Kollaboration
seit 2015	FH Wiener Neustadt & Campus Wieselburg a.d. Fakultät Wirtschaft Lektorin für Customer Experience Design & Management, User Journey Management, Omnichannel Management und Experience Marketing
2024 2024	European CX Awards Jurorin in der Kategorie “Best Contact Center” Kopfgarten OG – Dein Glückscampus & Zeitpolster – Verein für Zeitvorsorge CX-Beratung für Social Impact Unternehmen (pro bono)
2021/2022 2022	Customer Experience International Awards Steering Council Member European Customer Experience Awards Jurorin in der Kategorie “Customer Driven Business Change and Transformation”
2020 2020	„Hack the crisis“ Hackathon” Mentoring eines Finalistenteams (pro bono) Caritas Wien Charity Design Sprint Expertin für Customer Experience Design (pro bono)
2019/2020	Customer Experience International Awards Jurorin in der Kategorie “Customer Centric Culture Transformation Judge” (2019) and “Best Use of Customer Insight & Feedback” (2020)

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: Erlebniselwelten zum Anfassen.** In trend.at., Wien, Österreich.

Prämierungen & Awards

- 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
- 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“
- 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 **w.o. 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 & persönliche Leidenschaften

Ich bin fasziniert von der Verbindung zwischen strategischem Denken, zielgerichtetem Durchhaltevermögen und der Führung leistungsstarker Teams – ebenso wie von der Kraft der Innenschau, Selbstreflexion und dem bewussten Zugang zu emotionaler und rationaler Intelligenz. Inspiration finde ich in kreativen Impulsen, in der Natur und in allem, was Geist und Seele berührt.

Diese Begeisterung lebe ich aus durch:

- **Formel 1** – als Sinnbild für Präzision, Strategie und Spitzenleistung im Team, selbst unter höchstem Druck
- **Group-Fitness, Pilates & Bouldern** – für Stärke, Klarheit und taktisch-technisches Feingefühl
- **Moderne Astrologie** – als Zugang zu Selbstreflexion und persönlicher Weiterentwicklung
- **Gärtnern & Backen** – als achtsame, kreative Praxis mit Bodenhaftung
- **Kunst & Kultur** – für frische Perspektiven und geistige Inspiration

Wiener Neustadt, am 18. Juli 2025