



SU HOMBRE IN SITU

Pongo en marcha sus ventas/operaciones/TI en las filiales españolas.

Cuando las cosas van mal, soy su hombre in situ.

Como Interim Manager o consultor.

Trabajo fluidamente en alemán, español e inglés.

Sobre todo: culturalmente competente.

BERND LEOPOLD

Interim Manager & Consultor

La experiencia y la fiabilidad son cruciales cuando su sucursal en España tiene problemas o se avecinan cambios. Como gerente interino experimentado, pongo en marcha sin problemas sus ventas, TI y operaciones, con un profundo conocimiento de los requisitos tanto a nivel local como en la sede central. Ya sea implementando nuevas plataformas de TI u optimizando procesos, abordo los problemas de frente y implemento soluciones.

Con décadas de experiencia internacional y experiencia en industrias como la fotovoltaica y la ingeniería mecánica, tomo medidas efectivas rápidamente. Como gerente empático y práctico, dirijo sus equipos en el sitio y en configuraciones híbridas, implemento proyectos de manera ágil y optimizo flujos de trabajo con un enfoque en la excelencia operativa.

Gracias a mis habilidades lingüísticas fluidas en alemán, español e inglés y a un profundo conocimiento del país, genero confianza rápidamente – para el éxito sostenible de su sucursal en España y áreas culturales relacionadas.

Mi enfoque está en la organización y los procesos, la creación, reestructuración y optimización, así como en la alineación estratégica de las áreas de ventas y organización. Esto incluye operaciones, soporte al cliente y ventas, y gestión postventa y de servicios de campo.



Bernd Leopold
Licenciado en ingeniería industrial (Dipl.-Ing.)

Calle Costa Brava 26
E 28034 Madrid
+34 626 479 945
info@berndleopold.eu

[LinkedIn](#)



PROYECTOS SELECCIONADOS

PYME EN ENERGÍAS RENOVABLES FOTOVOLTAICA

Optimización de Procesos y Digitalización en Tiempos de Crecimiento

La empresa, gestionada por sus propietarios, está experimentando un fuerte crecimiento y opera en un claro mercado de vendedores. Las ventas internacionales están registrando un crecimiento superior al promedio. Sin embargo, los cuellos de botella en la cadena de suministro y los problemas de capacidad interna impiden que la empresa satisfaga la demanda de los clientes. Esto resulta en una disminución de la satisfacción del cliente y conflictos internos. Esto conduce a una disminución de la motivación y satisfacción de los empleados.

El desafío es restaurar el entorno positivo, mejorar los procesos, implementar las herramientas de TI necesarias, aumentar el personal y abrir una nueva sucursal con almacén y oficina.

Enfoque:

1. **Análisis:** Examen de la cartera de pedidos, procesos y situación del personal.

2. **Segmentación de Clientes:** Clasificación de clientes y asignación de cuotas y prioridades.
3. **Pronósticos:** Introducción de pronósticos de ventas y coordinación con los principales proveedores.
4. **Talleres:** Realización de talleres sobre mejora de procesos y coordinación interna.
5. **Comunicación:** Comunicación clara con los clientes y aceptación selectiva de nuevos clientes.
6. **Digitalización:** Implementación de soluciones digitales CRM, CPQ y ERP.

Resultados: En los últimos dos años, la empresa ha logrado un fuerte crecimiento de dos dígitos. Los proveedores han ampliado sus capacidades. Con la introducción de nuevos sistemas CRM y ERP, la empresa está óptimamente preparada para el crecimiento futuro.

FILIAL ESPAÑOLA DE UN GRUPO INTERNACIONAL DE INGENIERÍA MECÁNICA

a) Reestructuración después de la Adquisición por una Empresa Estadounidense

La empresa se reestructura tras ser adquirida por una empresa estadounidense que cotiza en bolsa. Esto incluye el cierre de la fabricación y del almacén interno, así como la reducción de costos y personal.

La reorganización de los procesos internos en ingeniería, procesamiento de pedidos, compras, logística y montaje es necesaria para manejar el negocio con personal reducido.

Enfoque:

1. **Análisis:** Examen de los procesos y capacidades de los empleados.
2. **Capacitación:** Selección y capacitación de equipos clave.
3. **Reclutamiento:** Búsqueda, reclutamiento y capacitación de personal externo.
4. **Implementación:** Introducción de nuevos sistemas CRM y ERP.

Resultados: El pequeño equipo altamente cualificado cubre eficientemente toda la cadena de procesamiento, incluyendo la gestión de proyectos, el apoyo a las ventas, las compras y la coordinación con las partes interesadas internas y externas.

b) Transformación del Segmento de Industrial Service

La empresa lucha con la falta de control operativo y comercial, un servicio técnico inconsistente, baja productividad y altos costos. El objetivo es aumentar la productividad y recuperar el control del negocio.

Enfoque:

1. **Análisis:** Revisión y limpieza de la cartera de contratos y pedidos.
2. **Control:** Supervisión del servicio técnico, despido de técnicos y capacitación de expertos técnicos.

3. **Estandarización:** Creación de kits de reparación y mejora y estandarización de herramientas.
4. **Ajuste de Precios:** Introducción de una nueva estrategia de precios para repuestos.
5. **Implementación:** Introducción de nuevos sistemas CRM y ERP.

Resultados: Estas medidas aumentaron la productividad del servicio técnico de menos del 80% al 92%. La mejora en la satisfacción del cliente llevó a un aumento en los contratos de mantenimiento. También se lograron mayores márgenes en repuestos.

c) Grandes Proyectos Fuera de Control

La empresa enfrentó el desafío de recuperar el control de grandes proyectos nacionales e internacionales que estaban fuera de tiempo y presupuesto. La documentación del proyecto y los objetivos era inadecuada y poco clara. Hubo acuerdos verbales entre clientes y ventas sin verificar su viabilidad. Había discrepancias entre la sede y la filial.

Enfoque:

1. **Análisis:** Revisión de contratos y otros acuerdos con la sede, proveedores y clientes.
2. **Coordinación:** Optimización de la colaboración con las partes interesadas internas, comunicación intensiva y transparente con la sede.
3. **Reuniones y Documentación:** Realización de reuniones en el sitio, seguimientos, negociaciones de entrega y creación de documentación de proyectos.

Resultados: Todos los proyectos se completaron dentro del plazo previsto y con pérdidas mínimas. La coordinación entre las partes interesadas internas y externas se optimizó de manera sostenible.

FILIAL ESPAÑOLA DE UN GRUPO ALEMÁN EN ENERGÍAS RENOVABLES

Entrada en el Mercado y Creación de un Departamento de Servicio al Cliente sostenible en Tiempos de Crecimiento Rápido

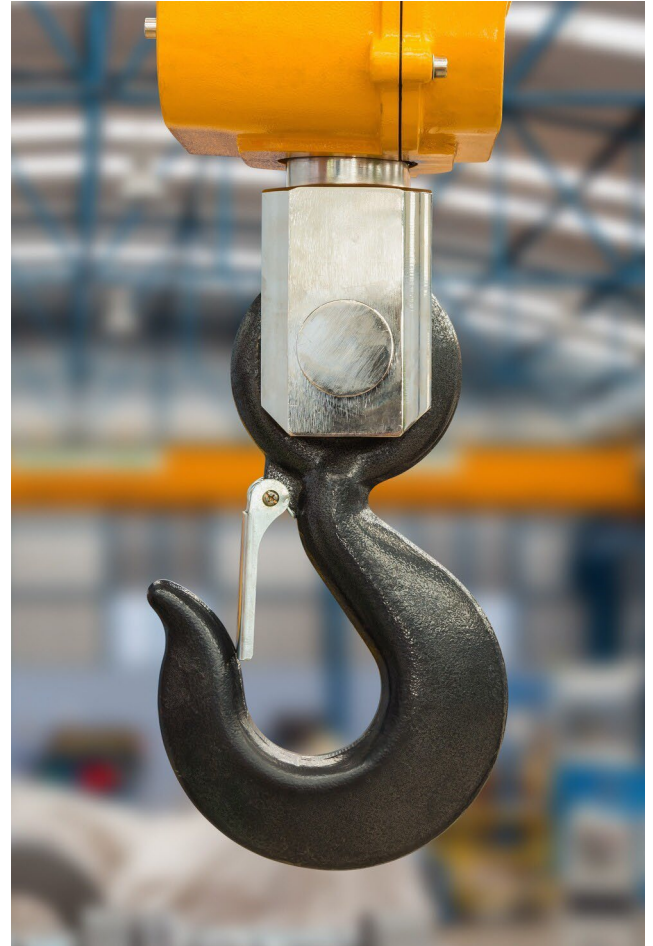
La introducción del RD 436/2004 desencadenó un boom en la fotovoltaica en España. La empresa decidió adaptar rápidamente su presencia en España, construyendo una estructura competente de servicio al cliente para capturar la mayor cuota de mercado posible.

Enfoque:

1. **Definición del Alcance:** Definición del alcance y creación de procesos.
2. **Personal:** Selección y capacitación del personal.
3. **Franquiados:** Selección y capacitación de empleados y franquiciados.
4. **Adaptación:** Adaptación de herramientas de cálculo al mercado español.
5. **Digitalización:** Introducción de soluciones CRM-ERP.

6. **Optimización:** Procesos de optimización BSC-BPE.

Resultados: La empresa se estableció rápidamente como un proveedor premium "Made in Germany" y consiguió una cuota de mercado importante en todas sus áreas de negocio de instalaciones fotovoltaicas.



TRAYECTORIA PROFESIONAL DESTACADA

2021 – 2024

Head of Global Operations

S:FLEX GmbH, Hamburgo/Friburgo, Alemania

Desarrollo, fabricación y ventas internacionales B2B de sistemas de montaje fotovoltaicos. 85 empleados, aproximadamente 70 millones de EUR en facturación. Responsabilidad y gestión del personal de los departamentos de ventas internas, procesamiento de pedidos y almacén y logística (40 empleados). Reporte directo a la gerencia.

- Planificación estratégica y alineación de los departamentos
- Optimización de procesos internos e interfaces, especialmente con ventas, soporte técnico y compras

- Establecimiento de una nueva ubicación para logística, ventas internas y procesamiento de pedidos
- Logro de los objetivos de entrada de pedidos, ingresos y margen bruto
- Optimización e implementación de herramientas de TI (Microsoft 365, CRM, ERP)
- Desarrollo de informes y análisis detallados de ventas basados en la nueva segmentación de clientes, regiones y clases de productos
- Definición y seguimiento de KPI y dashboards
- Diseño y creación de pronósticos de ventas
- Desarrollo estratégico de ventas con definición de grupos objetivo y enfoque ajustado
- Gestión de garantías y reclamaciones

2009 – 2021

Varias posiciones en Demag Cranes & Components España, Konecranes and Demag Ibérica, S.L.U.

Filial nacional de Demag Cranes & Components. De 2011 a 2017 perteneciente al grupo estadounidense Terex y desde 2017 al grupo finlandés Konecranes. Líder mundial en tecnología de grúas industriales y equipos de elevación, así como en servicios.

Filial nacional: 300 empleados, 25 en la unidad de negocio Industrial Equipment, 10 millones de EUR en facturación. Demag: 6.000 empleados, 1.000 millones de EUR de facturación. Konecranes: 16.000 empleados, 4.000 millones de EUR en facturación.

2014 – 2021 (Demag Cranes & Components, España)

Head of Sales Support

Industrial Equipment en España y Portugal

Responsable del departamento de gestión comercial y técnica de ofertas y pedidos para las marcas Demag y Konecranes en el segmento Industrial Equipment. Reporte directo a la gerencia de Industrial Equipment. Responsabilidad de gestión para 10 empleados.

- Coordinación y optimización de procesos con HQ en Alemania y Finlandia en cuanto a logística, ventas, ingeniería, montaje, fabricación y quejas
- Planificación presupuestaria y cumplimiento de los objetivos de P&L
- Establecimiento de la red de fabricación externa
- Responsabilidad de procesos y usuario clave para la implementación de SAP S/4HANA
- Informes de ventas para la gerencia y la sede
- Responsable de exportaciones y cumplimiento comercial
- Gestión de obras
- Gestión de garantías y reclamaciones
- Participación en auditorías internas y externas

2013 – 2014 (Demag Cranes & Components, España)

Head of Sales Operations

Industrial Equipment & Industrial Service

Responsable de las Operaciones de Ventas en los segmentos de Industrial Equipment e Industrial Service. Reporte directo al

CSO-COO. Responsabilidad funcional para 5 sucursales y la red de revendedores.

- Control y optimización de ventas
- Planificación presupuestaria y cumplimiento de los objetivos de P&L
- Desarrollo e implementación de un programa de promoción de ventas
- Gestión de contratos para la red de revendedores
- Informes a la gerencia y a la sede
- Introducción de un sistema CRM
- Participación en auditorías internas y externas
- Gestión del cambio

2012 – 2013 (Demag Cranes & Components, España)

Head of Project Management

Industrial Equipment

Responsabilidad y gestión del personal del departamento de Gestión de Proyectos. Reporte directo al CSO-COO.

- Coordinación y optimización de procesos con partes interesadas internas/externas como ingeniería, producción, gestión de calidad, ventas, departamento legal, HSE, cliente, proveedores, logística, montaje
- Responsable de la ejecución a tiempo, rentable y conforme a la normativa de proyectos nacionales e internacionales
- Control y optimización de procesos
- Pre-cálculo y cálculo continuo y final
- Reuniones con clientes, especialmente reuniones de inicio o solución de problemas
- Participación en auditorías internas y externas
- Informes a la gerencia

2009 – 2012 (Demag Cranes & Components, España)

Head of Operations

Industrial Service

Responsabilidad y gestión del personal del back office del segmento Industrial Service (5 empleados) y gestión funcional del Field Service (45 empleados y 20 subcontratistas). Reporte al gerente de servicio.

- Optimización de procesos y reestructuración de personal
- Coordinación y control de la red de Field Service de las 8 sucursales
- Planificación presupuestaria y cumplimiento de los objetivos de P&L
- Introducción de un programa de fomento de ventas
- Informes para el gerente de servicio, la gerencia y HQ
- Organización de formación para los técnicos
- Documentación de la base instalada
- Fijación de precios y orientación estratégica de ventas
- Gestión de garantías y reclamaciones
- Participación en auditorías internas y externas
- Gerente de servicio adjunto

2004 – 2009

Head of Customer Service

SunTechnics Sistemas de Energía, S.L.U.
Conergy España, S.L.U., Madrid, España

Filial nacional de SunTechnics/Conergy Alemania. Desarrollo, fabricación de componentes, así como planificación, construcción y operación de sistemas solares llave en mano. Filial nacional: 300 empleados, 300 millones de EUR en facturación. Grupo: 2.800 empleados, 1.000 millones de EUR en facturación.

Responsabilidad y gestión del personal del departamento de Atención al Cliente (30 empleados).

- Sales Support B2B y B2C
- Gestión de pedidos y dirección de proyectosReporte directo a la gerencia
- Gestión de postventa y garantías
- Desarrollo de SLAs para socios de instalación y servicio
- Proyectos de optimización mediante sistemas Balanced-Scorecard (BSC) y Business-Process-Excellence (BPE)
- Introducción y operación de sistemas ERP & CRM
- Planificación presupuestaria y cumplimiento de los objetivos de P&L

1995 – 2004

Head of Customer Service & Ventas

Elemadrid / Español by Edutainment S.L., Madrid, España

Cofundador y director de atención al cliente de una escuela de español para negocios en Madrid con 15 empleados y aproximadamente 1 millón de EUR en facturación.

- Establecimiento y gestión del departamento
- Ventas directas y gestión de red de colaboradores
- Marketing y SEO

1985 – 1994

Carrera de Oficial en Mantenimiento Técnico de las Fuerzas Armadas Alemanas (Bundeswehr), con funciones como jefe de sección (Zugführer) y oficial de mantenimiento (Instandsetzungsoffizier)

Responsable de la operación de una compañía de reparación y mantenimiento compuesta por 3 secciones. Liderazgo directo y funcional de 100 soldados y 30 empleados civiles. Subcomandante de compañía. Rango: Capitán (Hauptmann).

Estudios académicos

1987-1991

Estudios de Ingeniería Mecánica en la Universidad Helmut-Schmidt de Hamburgo/Alemania

Título obtenido: Licenciado en Ingeniería ("Diplom-Ingenieur")

1993-1994

Estudios de Administración de Empresas, Economía Política y Marketing en la Universidad a distancia AKAD/Alemania

Título obtenido: Certificados universitarios

Conocimientos Técnicos Especializados

Sistemas ERP (SAP S/HANA, R/3, entre otros), CRM Salesforce, entre otros), Inteligencia de negocios (SAP NetWeaver, QlikView), CPQ (Camos, Levasoft), Comercio electrónico, IA, M365, Gestión documental (DMS), Trade Compliance, Software de Gestión de Proyectos y Servicios Industriales

Idiomas

Fluido en alemán, inglés y español.

Conocimientos básicos de francés y portugués.

Certificados

Gestión de proyectos IPMA nivel D.

Referencias

Disponible bajo solicitud.

