

# Vincent Reinert

## Customer Operations Architect



### KONTAKT

---

Mobil: +49 178 2302 895  
Münsterstraße 275, 40470 Düsseldorf  
info@vincentreinert.de  
[vincentreinert.de](http://vincentreinert.de)

### KENNTNISSE

---

Ich bringe Erfahrung in Prozessoptimierung, Kundensupport und der Entwicklung KI-gestützter Lösungen mit. Durch den täglichen Einsatz von Claude, GPT-5 und eigenen KI-Projekten im SaaS- und B2B-Umfeld weiß ich, wie man Supportstrukturen smart, skalierbar und KI-first gestaltet. Ich arbeite hands-on, denke in Systemen statt in Tickets und setze Veränderungen pragmatisch und eigenständig um.

# BERUFLICHER WERDEGANG

## ARBEIT

08/2025 bis jetzt, Düsseldorf  
**Customer Success Manager**  
**DISH Digital Solutions | METRO AG**

Begleitung des Onboarding-Prozesses neuer POS Kunden, einschließlich des Kompletten digitalen Aufbau des Kassensystems

Aufbau einer effektiven Kundenbeziehung per Telefon und E-Mail, Bereitstellung von Unterstützung, Anleitung und Beratung in Bezug auf Produkte und Dienstleistungen

Technische Einrichtung von Drucker, Pay Terminals, Webseiten & Reservation Tools

Training der DISH POS Kunden

Sicherstellung & Bereitstellung persönlicher Kundenbedürfnisse

Unterstützung bei schwierigen Kundenanfragen oder Problemeskalationen nach Bedarf

Analyse und Optimierung bestehender Support-Prozesse zur Steigerung der Effizienz im Ticket-Handling und Onboarding

Einsatz von KI-Tools (Ollama mit Open Source) zur Verbesserung der Kundenkommunikation und Beschleunigung von Support-Anfragen

## ARBEIT

11/2024 - 07/2025, Langenfeld  
**Customer Service Manager**  
**VIL | Virtuelles Interaktives Lernen**

Einführung strukturierter Feedbackgespräche und Moderation teaminterner Konflikte

Prozessoptimierung durch KI-Tools und Office365

Umsetzung von Kundenfeedback zur Steigerung der Servicequalität  
Aufbau von Wissensdatenbanken und internen Leitfäden

Zusammenarbeit mit Marketing, IT und Produktmanagement zur Optimierung der Customer Journey

Steuerung von Service-KPIs und Erstellung von Reportings zur Qualitätsverbesserung

Entwicklung teaminterner Trainings zur nachhaltigen Kompetenzförderung

Aufbau und Dokumentation skalierbarer Support-Strukturen mit klaren Verantwortlichkeiten und Qualitätsstandards

Implementierung von Helpdesk-Workflows und Automatisierung wiederkehrender Support-Prozesse

## IT-KENNTNISSE

Claude, Gemini, GPT, Kimi etc.  
Windows Microsoft 365  
MySQL / Postgres  
N8N, Make  
Odo, Jira  
IDE, MCP

## FACHGEBIETE

Client Relationship Management  
Development of new Processes  
Vibe Coding / Low Coding  
Projectmanagement  
Customer Service  
Logistic

# BERUFLICHER WERDEGANG

## ARBEIT

01.01.2023 - 01.05.2024, Düsseldorf  
**Service Technician & CSM Client  
Advisor | RIMOWA**

Technische Unterstützung  
System-Updates & Aktualisierungen

Schulungen und Einarbeitungen

Systematische Erfassung und Analyse  
von Kundenanfragen zur Identifikation  
häufiger Problemfelder und Ableitung  
von Verbesserungsmaßnahmen

Erstellung von internen Leitfäden und  
Wissensdatenbanken für effizientere  
Bearbeitung von Supportfällen

Problembeseitigung & Notfall-Reparaturen  
Feedback und Kundenbindung

Optimierung der Lagerprozesse  
Qualitätssicherung

01.11.2022 - 01.01.2023, Düsseldorf  
**Logistiker im Luxus Einzelhandel  
Breuninger**

Bestandsverwaltung und -kontrolle

Optimierung der Lagerrotation

Bedarfsanalyse und Nachbestellung

Lagerorganisation und -optimierung

Koordination der Warenbewegungen

01.02.2022 - 01.10.2022, Düsseldorf  
**Commis de Cuisine  
Hotel Kö59**

Erfahrung im Umgang mit  
anspruchsvollen nationalen und  
internationalen Kunden

## ARBEIT / AUSBILDUNG

Anleitung von Auszubildenden  
Erstellung von Hochklassigen Menüs  
Interkulturelle Teamarbeit  
Koordination von Aushilfen  
Zusatzerfahrung in der Patisserie

01.08.2019 - 01.01.2022, Düsseldorf  
**Commis de Cuisine | Koch  
InterContinental Hotel Düsseldorf &  
Hotel Kö59**

Menü- und Büffetplanung  
Arbeits- und Küchentechniken  
Warenwirtschaft  
Hygiene und Nachhaltigkeit  
Originalität und Kreativität

## PROJEKTE

02/2026  
**Trading & Community Plattform  
VeraWittyFx (SaaS / B2B)**

01/2026  
**Staff & Management System  
SAMS (SaaS / B2C)**

01/2026  
**CRM & Verwaltung System für OnyX  
eiger Bedarf**

11/2025  
**Modelagentur Webseite  
Jimamodels (Webseite B2C)**

09/2025  
**Betreuungs- & Pflegedienstsoftware  
Goldener Herbst Betreuungsdienst  
(SaaS / B2B)**

## SPRACHEN

Deutsch- Muttersprache  
Englisch- Verhandlungssicher

## HOBBYS

Programmieren  
Paintball, Gaming  
Kochen, KI learning, Basketball