

# Maus Paula

Vezető Tanácsadó, Coach  
1115 Budapest, Bartók Béla út 105-113.



**Szakmai tapasztalat** | 20 év



## TANULMÁNYOK

1995 – 1999

**Nyugati Egyetem, Temesvár**  
PROGRAMOZÓ MATEMATIKUS-INFORMATIKAI TANÁR

2005. április

**ISO 9001: 2001 belső auditori képzés, Budapest**  
TANÚSÍTOTT ISO AUDITOR

2005. szept – nov.

**Frankfurt**  
SIX SIGMA ZÖLDÖVES KÉPZÉS



## Nyelvismeret

Angol

Tárgyalóképes

Román

Anyanyelvi



## SZAKMAI KARRIER

2016 –

Helix Vezetési és Informatikai Tanácsadó Kft. – Vezető Tanácsadó, Coach

2013 – 2016

Tata Consultancy Services Magyarországi fióktelep – Administration Head

2007 – 2013

Tata Consultancy Services Magyarországi fióktelep – Quality Manager/Process Excellence Leader

2003 – 2007

Sykes Közép Európa Kft., EME Délkelet Európai régióközpont – Quality Specialist, Vállalati Auditor

2002 – 2003

Sykes Közép Európa Kft., EME Délkelet Európai régióközpont – Contact Center Supervisor

2000 – 2002

Sykes Közép Európa Kft., EME Délkelet Európai régióközpont – Customer Support Engineer



## SZAKMAI TAPASZTALATOK

2016 –

### Helix Vezetési és Informatikai Tanácsadó Kft.

VEZETŐ TANÁCSADÓ- COACH

#### Tanácsadási területek

- Szervezetfejlesztés
- Vezetői coaching és támogatás kiemelten az informatikai tanácsadás, tudás alapú szolgáltatás és kihelyezett üzleti folyamatok területen
- Minőségirányítás (kiépítés, működtetés, tökéletesítés)
- Szolgáltatás-fejlesztés, Folyamat tökéletesítés és kiválóság

**Referenciák:** Continental Magyarország, Nemzeti Közművek, Nemzeti Agrárgazdasági Kamara, DAS, EON, Generali Providencia

2013 – 2016

### Tata Consultancy Services Magyarországi fióktelep

ADMINISTRATION HEAD

- Létesítménygazdálkodás, környezetvédelem, beszerzés (nem informatika jellegű), irodai üzemeltetés, utaztatás és vendégfogadás csapatok irányítása (több, mint 15 csapattag)



## NEM RAGOZZUK. TANÁCSOT ADUNK. JÓL.

- Igazgatósági tagként aktív részvétel a vállalat szintű stratégiai célok kitűzésébe, elérésében

### 2007 – 2013

---

#### **Tata Consultancy Services Magyarországi fióktelep**

QUALITY MANAGER/PROCESS EXCELLENCE LEADER

- Az Integrated Quality Management System (IQMS) vállalati, belső minőségirányítási rendszer kiépítése ügyfél szinten és a rendszer megfelelőségi szintjének fenntartása, fejlesztése, tökéletesítése az ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, CMMI level 5 minőségirányítási standardoknak megfelelően
- Folyamat tökéletesítési tevékenységek ellenőrzése és felügyelete ügyfél/vállalati szinten, folyamatos tökéletesítés érdekében tervezett projektek irányítása Six Sigma, Defect Prevention, SPS módszerek alkalmazásával
- Ügyféligények teljesítésének támogatása az ügyfél elégedettség fokozása érdekében, elégedettségi eredmények mérése, elemzése, javítása
- Process Excellence Vezetőként a minőségirányítási, belső auditori, adatbiztonsági és kockázatkezelési valamint a tudás menedzsment csapat irányítása

### 2003 – 2007

---

#### **Sykes Közép Európa Kft., EME Délkelet Európai régióközpont**

QUALITY SPECIALIST

- az ISO 9001: 2001 minőségirányítási rendszer kiépítése és fenntartása
- az SSE (COPC alapokon) vállalati, belső minőségirányítási rendszer kiépítése és fenntartása
- Six Sigma projektek vezetése
- a menedzsment rendszer folyamatos felülvizsgálata, belső auditok levezetése lokális és nemzetközi szinten
- a folyamatos tökéletesítés érdekében tervezett projektek irányítása
- contact center specifikus és szakmai tréningmodulok tartása Menedzsment szinten
- Teljesítmény Fejlesztő Program kialakítása, bevezetése és karbantartása helyi, valamint regionális szinten

### 2002 – 2003

---

#### **Sykes Közép Európa Kft., EME Délkelet Európai régióközpont**

CONTACT CENTER SUPERVISOR

- Hewlett Packard Magyarország, HP Románia és HP Moldova Köztársaság ügyfeleinek, ügyfélszolgálati megoldásokat nyújtó csapat vezetése (több mint 30 csapattag)
- kapcsolattartás a Partnereinkkel és a globális támogató csapattal (részvétel a konferenciahívásokon, negyedéves üzleti beszámolókon stb.)
- rendszeres teljesítménybeli visszajelzések és coaching folyamat alkalmazása a csapattagoknál
- felelősségvállalás a kulcsfontosságú teljesítménybeli és üzleti mutatók eléréséért és javításáért
- folyamatos adatelemzés, kimutatások és statisztikai elemzések készítése a folyamatos tökéletesítés érdekében, valamint Partnereink részére

### 2000 – 2002

---

#### **Sykes Közép Európa Kft., EME Délkelet Európai régióközpont**

CUSTOMER SUPPORT ENGINEER

- Ügyfélszolgálati megoldások bevezetése a Hewlett Packard Románia, mint Partnerünk részére
- Műszaki tanácsadás magyar, román és angol nyelven a Hewlett Packard Magyarország, HP Románia és HP Moldova Köztársaság ügyfelei részére

