

CURRICULUM VITAE

Claus Brink

Adresse: Akacielunden 4, 3. TV, 4000 Roskilde
Mobil: 27 25 50 93
E-mail: cb@brinkplus.dk

Stærk profil der skaber vækst på top- og bundlinje – erfaring fra C-level

Jeg brænder for at hjælpe virksomheder med at skabe resultater midt i forandringer – uden at tabe kunder eller medarbejdere undervejs.

- 31 år i ledelse. Mere end 10 år i direktion eller koncernledelse
- Erfaring opbygget i forskellige virksomhedskulturer og ejerforhold – kapitalfondseje, børsnoterede samt kundefjede virksomheder
- Vendt faldende resultater til vækst og overskud
- Skabt vækst på både top- og bundlinje gennem kundefastholdelse, øget salg, effektivisering samt skalerbarhed gennem digitalisering og automatisering
- Implementering og anvendelse af ny teknologi. Jeg er særligt optaget af, hvordan der skabes et godt samspil mellem teknologi og mennesker
- Gennemført transformationer med involvering af flere hundrede medarbejdere
- Klargøring og salg af virksomhed



Som person er jeg handlekraftig, beslutsom, vedholdende og ambitiøs. Mine opgaver udføres altid professionelt og med en høj grad af integritet og ansvarlighed. Jeg arbejder med ordentlighed, fakta og fremdrift som faste pejlemærker.

Karriereoverblik:

| | | |
|---|----------------------------|---|
| Brink Plus ApS | 2025 - | Direktør og ejer |
| Forsikringsselskabet Dansk Sundhedssikring A/S | 2021 – 2025 | COO |
| Jeudan A/S | 2020 – 2021 | Underdirektør, Servicedirektør |
| Alka Forsikring A/S | 2016 – 2019 2013 – 2016 | Underdirektør, Kundecenterdirektør Callcenterchef |
| Telenor A/S | 2010 – 2013 2007 – 2010 | Underdirektør, Kundeservicedirektør Afdelingschef |
| Alm. Brand Forsikring A/S | 1990 – 2007 | Heraf 12 år med diverse lederstillinger som direktør, chef, leder og supervisor |

Bestyrelseserfaring:

| | | |
|--------------------------------|-------------|---|
| Bestyrelsesmedlem | 2024 – | E/F Poppellunden |
| Næstformand | 2015 – 2020 | E/F Ordrupvej 71-73 |
| Formand, Advisory Board | 2013 | Instant Change |
| Bestyrelsesmedlem | 2001 – 2003 | Nordisk Veteran Forsikringsformidling A/S |
| Bestyrelsesmedlem | 2001 – 2003 | Nordisk Administrations- og Finansforvaltning A/S |

Overordnede kompetencer:

- **Spidskompetencer:**
 - Strategiudvikling og realisering af den overordnede strategi i operationelle dele af organisationen
 - Implementering af ny teknologi i forretningen – herunder anvendelse af AI, automatisering og digitalisering med henblik på at skabe en skalerbar drift og løfte kundeoplevelsen
 - Outsourcing, insourcing og tilhørende forhandlings- og transitionsprocesser
- **Særligt relevante generelle kompetencer:**
 - Go to market-strategi og salgsledelse
 - Compliance
 - ESG

Relevant uddannelse:

| | | |
|-------------|--|----------------------------|
| 2020 | Bæredygtighed, Strategi og Forretningsudvikling | CBS |
| 2020 | Sustainability Leadership and Corporate Responsibility | London Business School |
| 2016 | Masterclass i Digital Transformation | Digitaliseringsinstituttet |
| 2012 – 2013 | Top Governance – at arbejde i direktion og bestyrelse | Business Institute |
| 2009 – 2011 | MBA in Strategic Management | Business Institute |

Sprog:

| | |
|------------------|---|
| Dansk: | Modersmål |
| Engelsk: | Forhandlingsniveau – tale, læse og skrive |
| Norsk og Svensk: | Forståelsesniveau – læse og tale |

Privat:

- Født og opvokset i Nordjylland. Flere jobskifte har bragt familien rundt i forskellige egne af Danmark
- Gift siden 1994 med Mette, operationssygeplejerske, Rigshospitalet, Glostrup
- Børn: Frederik, født 1996 og Jonathan, født 1998
- Jeg holder mig i form ved spinning, styrketræning og løb

Erhvervs erfaring – uddybet:

Brink Plus ApS 2025 –

Jeg hjælper ledelser i forsikrings-, pensions- og abonnementsforretninger, når forandring og drift skal lykkes samtidig.

Som ekstern COO træder jeg typisk ind, når virksomheden står midt i:

- Skift af eksisterende, eller implementering af nye, kernesystemer eller teknologiplatforme
- Integration efter opkøb eller fusion
- Et behov for at skabe ro, retning og resultater

Mit fokus er at få strategien gjort operationel – at sikre, at mennesker, processer og teknologi trækker i samme retning.

Det sker i et tæt samarbejde med direktion og nøglepersoner, hvor vi omsætter planer til handling og resultater, der kan måles på både top- og bundlinjen. Jeg arbejder ud fra tre faste pejlemærker: ordentlighed, fakta og fremdrift. Se mere på www.brinkplus.dk.

Desuden udføres bestyrelsesarbejde i SMV-segmentet.

**Forsikringselskabet
Dansk Sundhedssikring A/S**

2021 – 2025 COO og medlem af direktionen

Ansvarsområder:

- Digital & Kundeoplevelse, herunder digitalt salg og service, marketing og SoMe
- Kunde- og policeadministration
- Skadebehandling
- Kontraktuelt ansvar for de største strategiske samarbejdspartnere
- Samlet 7 ledere i direkte reference, 150 FTE i COO-organisationen samt omkostningsbudget på et trecifret millionbeløb

Væsentligste succeser:

- Brugen af AI og digitale løsninger som en integreret del af den overordnede strategi – og efterfølgende implementeret i praksis med over 20% effektivisering i telefonisk kundedialog og over 20% effektivisering i håndteringen af administrative opgaver
- Brugen af AI i relation til kundeoplevelse og kvalitet har løftet First Call Resolution med over 35%, reduceret mængden af indgående kald med 33% og halveret mængden af udgående kald på trods af en årlig tocifret vækst i kundeantallet
- Brugen af AI til transskribering af kundedialoger
- Kundeoplevelsen målt i NPS på højeste niveau i en fireårig periode
- MitDSS gjort til den største og vigtigste kanal for kundedialog
- Løftet anvendelsesgraden af den digitale selvbetjening med 50% og tredoblet den automatiske godkendelse af kundesager
- Forhandlet og vedligeholdt større strategiske samarbejdsaftaler – bl.a. indenfor outsourcing af kundehåndtering fra samarbejdspartnere til DSS
- Aktiveret online-kanalen som salgskanal til BtC
- Implementering af operationelle modeller indenfor forecasting, planlægning, styring, quality assurance og træning med stabil drift til følge
- Medarbejderomsætning er mere end halveret og sygefravær reduceret væsentligt
- Klargøring af virksomheden til et salg i samarbejde med Goldman Sachs. Virksomheden solgt for 2,25 mia. kr. til Topdanmark

Jeudan A/S

2020 – 2021 Underdirektør, Servicedirektør

Ansvarsområder:

- ESG
- Servicecenteret
- Parkeringshuse
- Ejendomsservice og Renhold

Væsentligste succeser:

- Udvikling og implementering af strategi for ESG på tværs af hele organisationen inkl. fastsættelse af relevante målepunkter
- Formulering og udgivelse af koncernens første ansvarlighedsrapport
- Samling og reorganisering af serviceområdet

Alka Forsikring A/S

2016 – 2019 Underdirektør, Kundecenterdirektør
2013 – 2016 Callcenterchef

Ansvarsområder:

- Årligt salgsbudget på op til 500 mio. kr. og omkostningsbudget på et større 3-cifret millionbeløb
- Op til 200 FTE fordelt på 3 lokationer
- Strategisk udvikling og drift af Kundecenter Privat
- Salgs- og serviceleverancer telefonisk (in- og outbound) og på alka.dk
- Volumen- og transaktionsbaseret skadebehandling (ca. 80% af alle skader i Alka)
- Agilt udviklingsteam relateret til selvbetjening på alka.dk/mit alka
- Nøgleinteressent ved beslutning og prioritering af alt digital udvikling indenfor salg, administration, selvbetjening samt indenfor produkter og priser
- Forretningsmæssig systemejer af systemer indenfor telefoni, dokumenthåndtering, optagelse af telefonopkald/skærme, transskribering af tale til tekst samt ressourceplanlægning

- Forhandling af overenskomster inkl. præstationsløn

Væsentligste succeser:

- Gentagne salgsrekorder målt på årsniveau i Kundecenter Privat (bl.a. index 114 på et budget med et stort trecifret millionbeløb)
- Fordobling af salgsresultatet på alka.dk på 12 mdr. (fra 20.000 til 40.000 solgte forsikringer)
- NPS løftet fra 39 til 74 på tværs af salg, service og skade
- Øget fleksibiliteten i driften markant (20% øget effektivitet), da flere og flere medarbejdere kan løse alle opgavetyper
- Behandlingstid på administrative opgaver reduceret til at være under 48 timer
- Professionaliseret driften af Kundecenter Privat og samtidig øget både salg, fastholdelse, kundeoplevelse og effektivitet. Bl.a. gennem implementering af chatbot og livechat, WFM-system samt gennem optagelse og transskribering af opkald til brug for kompetenceudvikling, system- og procesforbedringer samt til kvalitetssikring

Telenor A/S

2010 – 2013 Underdirektør, Kundeservicedirektør
2007 – 2010 Afdelingschef

Ansvarsområder:

- Strategisk udvikling og drift af Kundeservice Erhverv
- Salgs- og serviceleverancer i Kundeservice Erhverv
- Ansvarlig for 14 ledere, heraf 4 i direkte reference
- Op til 400 FTE – 250 internt og 150 outsourcet
- Projektejer og primære drivkraft i projektet Customer Service Transformation. Et projekt omhandlende en komplet outsourcing af kundeservice på tværs af privat og erhverv
- RFI-proces, RFQ-proces, forhandling, kommunikation med interessenter (bestyrelse, direktion, ledere, medarbejdere, leverandører), planlægning af virksomhedsoverdragelse

Væsentligste succeser:

- Stigning i kundetilfredshed med 12 procentpoint
- Stigning i effektiviteten med 20 procent
- Stigning i medarbejdertilfredshed med 8 procentpoint
- Aktivere kundeservice som en væsentlig salgskanal og kanal til fastholdelse
- Optimering af kontraktuelle forhold med relevante samarbejdspartnere

Alm. Brand Forsikring A/S

1990 – 2007 Heraf 12 år med diverse lederstillinger som direktør, chef, leder og supervisor

Væsentligste ansvarsområder:

- Øverste chef for datterselskabet Alm. Brand Provinsforsikring A/S
- Reference til bestyrelsen
- P/L-ansvarlig
- Del af due diligence-proces ved opkøb
- Optimering af interne og eksterne distributionskanaler
- Drift og udvikling af kundecentre
- Salg – både kørende sælgere, kontor- og telefonsalg
- Ledelse af tekniske fagpersoner i forbindelse med skadebehandling – ingeniører, arkitekter og bygningssagkyndige
- Reorganiseringer inkl. nedlukning af afdelingskontorer
- Vurdering og opsigelse af ikke lønsomme samarbejds- og distributionsaftaler
- Optimering af produktporteføljer
- Optimering af kundeporteføljer
- Implementering af nye systemer og konvertering fra eksisterende systemer
- Proces- og systemforbedringer

Væsentligste succes:

- Årsresultat i datterselskab forbedret fra minus 227 mio. kr. i regnskabsåret 2000 til plus 29 mio. kr. i regnskabsåret 2003