

CURRICULUM VITAE

Claus Brink

Adresse: Akaciелunden 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



Jeg arbejder med ordentlighed, fakta og fremdrift som faste pejlemærker og bidrager med handlekraft, beslutningsstyrke og et skarpt fokus på værdiskabelse.

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	2026 –	Nsura Group ApS
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

Erhvervserfaring – 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.

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, og gennemført en salgsproces i samarbejde med Goldman Sachs og den øvrige direktion. 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