

AD INTERIM-LEITUNG KUNDENDIENST

Aufgrund organisatorischer Veränderungen in der Geschäftsführung «Medela Schweiz» entstand Bedarf zur Führungsunterstützung im Bereich Kundendienst. Die Führung wurde ad interim von Intercai extern wahrgenommen.

Durch die Weiterentwicklung der Organisation «Medela Markt Schweiz» entstand eine Lücke in der Führung des Bereiches Kundendienst. Die Lücke wurde interimistisch durch Intercai gefüllt. Es bestand eine erhöhte Führungssensibilität der betroffenen Mitarbeitenden und eine hohe Erwartungshaltung an den Bereich.

Während der knapp dreimonatigen externen Unterstützung konnte nicht nur die Lücke geschlossen sondern auch der Kundenservice spürbar weiterentwickelt werden.

Die Herausforderungen

- Unterstützung der Abteilung Kundenservice sowie des Managing Directors von Beginn an.
- Optimierung der Organisation und Prozesse zur Sicherstellung eines reibungslosen Kundenservices, auch bei Personalengpässen.
- Enge Zusammenarbeit mit den zahlreichen Stakeholdern auf verschiedenen Managementebenen.
- Einführung neuer schlanker Arbeitsprozesse und Optimierung der Aufgabenverteilung innerhalb der Organisation.
- Sehr rasches Einarbeiten in die Vielzahl spezifischer Fachthemen der Medizintechnik.

Die konkreten Intercai-Leistungen

- Ad interim-Führungsunterstützung der Abteilung Kundendienst.
- Analyse der aktuellen Problemstellung und der Hebel für eine schnelle nachhaltige Verbesserung der Ablauforganisation.
- Einführung eines Verbesserungsmanagement in der Organisation.
- Neuorganisation der Aufgabenverteilung in der Organisation und Einführung eines rollierenden Einsatzplanes.
- Aufgaben- und Aufwandanalyse mit resultierender Ressourcenplanung für die nächsten 12-18 Monate.

Der Kundennutzen

- Führung des Bereichs Kundenservices als Unterstützung des Managing Directors Medela Schweiz.
- Kompetenter Ansprechpartner für die Linie und die Mitarbeitenden.
- Gewährleisten einer stabilen und kontinuierlichen Leistung des gesamten Kundenservices.
- Verbesserung der operativen Tätigkeiten und Sicherstellung eines reibungslos funktionierenden Kundenservices.
- Optimierung der Aufgabenverteilung und Einführung eines Einsatzplanes zur Verbesserung der Organisation.
- Weiterentwicklung des Kundenerlebnisses an den Kundenkontaktpunkten.
- Transparenz bezüglich Aufgaben und Ressourcenbedarf für einen Planungshorizont von 12 -18 Monaten.

«Die Firma Intercai arbeitet bei Medela AG seit einiger Zeit in verschiedenen Projekten mit. Bei der interimistischen Unterstützung unseres Kundendienst-Teams schaffte Intercai innerhalb kurzer Zeit einen nachhaltigen Umschwung im Kundenfokus. Gaps wurden innerhalb sehr kurzer Zeit anhand von Interviews und Analysen erkannt und durch Massnahmen adressiert. Durch seine Erfahrung und seine überzeugende persönliche Art setzte der Intercai Berater die Erkenntnisse pragmatisch und schnell in spürbaren Erfolg um.»

Daniel Ramsay, Managing Director, Medela Schweiz

Ihr Schweizer ICT-Partner seit 1990

VON DER STRATEGIE BIS ZUR UMSETZUNG

Wir sind der richtige Partner, wenn Sie Wert legen auf verantwortungsvolle, individuelle und nachhaltige Lösungen.

Wir unterstützen Ihre Geschäftsziele und Ihr Business, indem wir Ihre Führungskräfte, Organisation und ICT optimal darauf ausrichten.

Unsere Einbindung in Ihre Organisation richtet sich dabei immer nach Ihren Bedürfnissen:

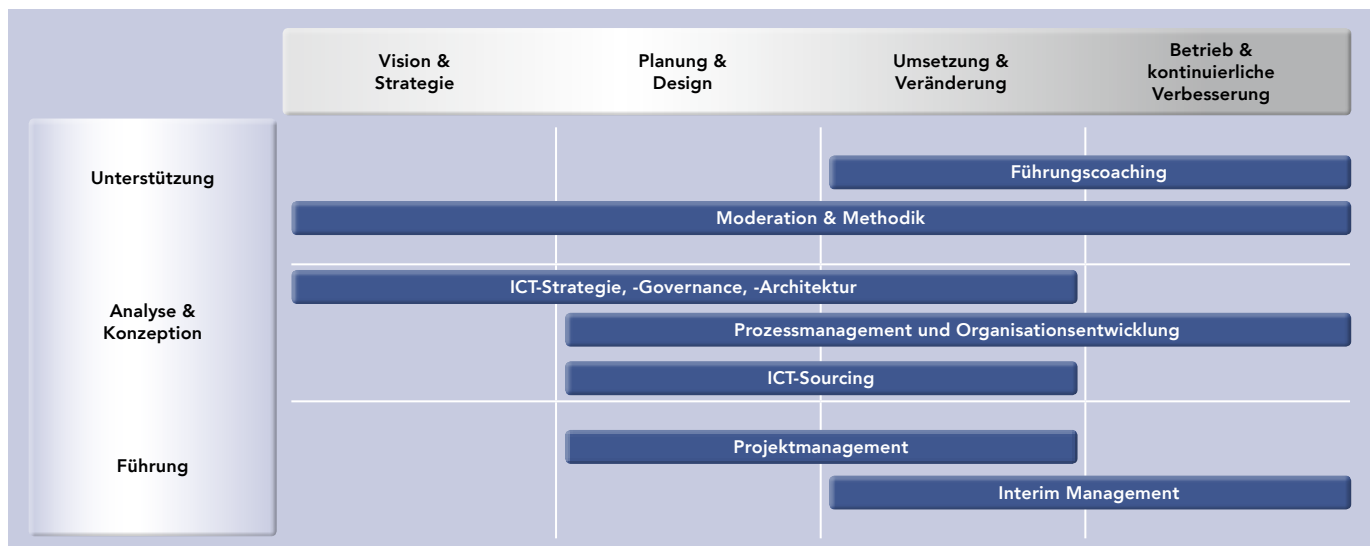
- Als unabhängige Unterstützer für eine neutrale Aussensicht
- Als Partner und Macher in der Analyse und Konzeption
- Als verantwortliche Führungskraft in der Rolle eines Projekt- und Interimmanagers

Wir schaffen Mehrwert – und sind sowohl auf Anwender- als auch auf Anbieterseite tätig:

- Für Anwender messen und steigern wir das Kosten-Nutzenverhältnis und machen Investitionen zukunftssicher
- Für Anbieter messen und steigern wir das Kosten-Ertragsverhältnis und steigern den langfristigen Markterfolg
- Für beide Seiten helfen wir, Herausforderungen aus neuen Blickwinkeln zu betrachten und zu meistern sowie Ressourcenengpässe zu lösen

Unser Angebot

DAS LEISTUNGS-PORTFOLIO



Ihr Nutzen

- Individuelle, umfassende Betreuung
- Zugang zu breitem Business Netzwerk
- Commitment und Leadership
- Rasche Wirkung in komplexen Fragen
- Konsequenz unabhängig
- Etablierter Qualitätssicherungsprozess

Unsere Geschichte

- 1990: Gegründet als 100% Tochter eines internationalen Beratungshauses
- 2001: Management Buyout durch Intercai-Partner
- In vollständigem Besitz der Partner, die operativ in der Gruppe tätig sind