

SZENE NEWS

Willibald Klein übernimmt Customer-Care-Leitung bei SIX

Nach rund 10 Jahren in der Banking Unit bei Swisscom wechselt Willibald Klein nun die Seiten: Er startet bei SIX als Head of Customer Service durch. «Den Kunden eine positive Customer Experience in einem ständig sich ändernden und vor allem auch internationalen Umfeld zu bieten, stellt für mich einen erstrebenswerten nächsten Schritt auf meiner «Berufsreise» dar», so der Customer-Service-Experte. Er löst Walter Pillittu ab, der sich künftig als Executive Director im Bereich Premium Customer Services bei SIX engagiert. «Besonders freue ich mich, mit Kollegen aus unterschiedlichen Ländern mit all ihren regulatorischen und kulturellen Besonderheiten zusammenzuarbeiten und den ganzheitlichen Betreuungsansatz im Customer Service zu realisieren», so Willibald Klein.



Katharina Büeler managt Customer Care Center bei Sympany

Die Expertin für Touchpoint Management Katharina Büeler startet als Leiterin des Customer-Care-Centers bei Sympany durch. «Dieser Touchpoint gewinnt stetig an Bedeutung.

Ich freue mich darauf, die Chancen und Potenziale des Customer-Care-Centers zu entfalten und das Kundenerlebnis weiter zu optimieren.» Zudem wird die «Lady mit der Kundenbrille» in strategische Projekte involviert sein und das Touchpoint-Management im Unternehmen verankern. Katharina Büeler war zuletzt bei der SBB und davor bei den Basler Versicherungen im Einsatz und hat die Umsetzung von Customer-Experience- und Touchpoint-Management in den Unternehmen vorangetrieben.



Vision 2020: Botschaften für den mühelosen Kundenservice

Über 100 Partnerunternehmen und Kunden waren der Einladung der Enghouse AG zur Fachkonferenz «Vision 2020» nach Leipzig

gefolgt. Motto der Veranstaltung: Die Zukunft des Kundenservice. Koryphäen aus der Branche, Analysten und Start-up-Unternehmer informierten in Praxis-Workshops und Expertengesprächen über neue Wege in der Kundenkommunikation. Der erste Tag endete im Schroedterhaus, einem der schönsten Messe-, Tagungs- und Bürogebäude Leipzigs, wo die Gäste die neuen Bürogebäude von Enghouse besichtigen konnten und bei Networking und ansprechendem Unterhaltungsprogramm den Tag ausklingen liessen. Tenor der Teilnehmer: Wir kommen wieder! Infos zur «Vision 2020» <http://enghouseinteractive.de/blog/vision2020-botschaften-fuer-den-muehelosen-kundenservice>



Swisscom HCD works und Creaholic verschmelzen

25 Mitarbeitende aus dem Bereich Human Centered Design (HCD) wechseln von Swisscom zu Creaholic. Mit dem Zusammenschluss verdoppelt sich das Creaholic-Team am Standort Biel auf über 50 Personen. Christina Taylor (links), Gründerin und Leiterin von Human Centered Design bei Swisscom, wird neu Partnerin bei Creaholic. Zusammen mit Marcel Aeschlimann (rechts) und André Klopfenstein (Mitte)

bildet sie die neue Geschäftsleitung. Christian Petit, Konzernleitungsmitglied Swisscom, nimmt Einsitz im Verwaltungsrat von Creaholic. Elmar Mock wird Ehrenpräsident des Verwaltungsrats und bleibt im Unternehmen tätig. Creaholic verfügt über 30 Jahre Erfahrung auf dem Gebiet der Innovationsentwicklung, hat erfolgreich mehrere Start-ups gegründet und etabliert und führt über 800 Projekte im Portfolio. Swisscom wiederum hat in den letzten 14 Jahren eine Innovationskultur im Unternehmen mit der Human-Centered-Design-Methode aufgebaut. Entstanden sind damit neue Kundenerlebnisse wie die Shops oder Swisscom inOne. Seit zwei Jahren bietet Swisscom die Leistungen mit HCD works auch externen Unternehmen an. Bei Swisscom verbleiben rund 35 Human-Centered-Design-Mitarbeitende und bringen weiterhin die Design-Thinking-Kultur und -Arbeitsweise in die Prozesse ein.



Melanie Schefer leitet Customer Care Development bei Swisscom

Die ehemalige Sunrise Academy & Quality Directrice Melanie Schefer übernimmt die Leitung

für das Customer Care Development bei Swisscom. Die lösungsorientierte Führungskraft freut sich auf ihre neuen Aufgaben, zu denen das Skill Development für Trainings, Coachings und Fachsupport, das Business Process Management, die Verankerung des Quality- und Lean-Managements sowie die Leitung interner Projekte zählen. «Customer Service ist mein Zuhause. Ich möchte in meiner Funktion etwas bewegen, neue Impulse setzen, Dinge verändern», so Melanie Schefer. Die engagierte Customer-Service-Expertin wirkte in den letzten zehn Jahren u.a. als Projekt- und Customer-Experience-Managerin bei Sunrise. 2016 wurde sie für ihr Wirken rund um die Sunrise Academy mit dem Golden Headset Award ausgezeichnet. Ihre Karriere startete sie im Product Management bei Swisscom Bluewin. Nun freut sie sich auf die Rückkehr und die Chance, in einem bekannten Umfeld neue Themen, Menschen und Standorte zu führen.



Verkauf im Blut

Patrick Donauer startet als Miteigentümer die Agentur Patrick & Patrick Agency AG, «eine Generalunternehmung mit Enthusiasmus

für die Erfolgsfaktoren Marketing und Vertrieb», so der Sales-Experte. Das Unternehmen hat sich auf Promotionen und Outsourcing-Projekte am PoS spezialisiert; aber auch Change Management und Ausbildungsmassnahmen zählen zu den Kompetenzen. «Unser effizientes Team bewältigt alle Aufgaben von der Planung über die Abwicklung bis hin zum People Management oder der Führung ganzer Organisationen», sagt Patrick Donauer. Als Partner und Miteigentümer agiert Patrick Vogt, vormals Director Operations bei InterTraining. Patrick Donauer wirkte als Trainer in der Erwachsenenbildung. In der Branche bekannt wurde er u.a. als CEO der tricall AG und Managing Director der Boost Group. Zuletzt engagierte er sich als Teilhaber bei InterTraining.



ALMATO expandiert in die Schweiz

Der deutsche Spezialist für Robotic Process Automation (RPA) ALMATO

hat den Schweizer Software-Dienstleister iConsult übernommen und ist nun auch in der Schweiz mit einem Standort präsent. «Wir sind sehr erfreut, dass wir uns mit der Akquisition im DACH-Raum verstärken konnten», erklärt Peter Gissmann, Geschäftsführender Gesellschafter der ALMATO GmbH. «Das Portfolio der iConsult, die ab sofort zur ALMATO AG wird, ergänzt ideal unser Leistungsspektrum rund um teil- und vollautomatisierte Lösungen für Contactcenter und Backoffice-Prozesse.» Roman Schnyder wird als bisheriger iConsult-Geschäftsführer zukünftig als Geschäftsführer der Schweizer ALMATO-Niederlassung agieren. «Durch die Integration der iConsult AG in die ALMATO Gruppe sind wir nun in der Lage, die steigende Nachfrage seitens Schweizer Unternehmen nach Automatisierungslösungen direkt vor Ort zu bedienen», sagt Roman Schnyder, Geschäftsführer ALMATO Schweiz.



Fabien Moine startet bei Setza durch

Nach mehr als sechs Jahren als Country Manager Schweiz für Plantronics wechselt der ICT-Experte Fabien Moine als Leiter

Verkauf und Marketing zu Setza SA, einem aussichtsreichen Start-up, welches eine smarte Lösung zur optimierten Raumnutzung entwickelt hat. «Wir freuen uns, dass Fabien Moine sich für den Einsatz in unserem jungen und dynamischen Unternehmen entschieden hat. Er bringt die nötige Erfahrung, Expertise und Professionalität mit, um unseren Vertrieb optimal aufzubauen», erklärt Roger Meier, CEO und Gründer von Setza SA. Fabien Moine startete seine Karriere als Head of Sales bei der Combridge AG und führte später als Area Manager Business Customers bei Orange den Geschäftskundenbereich für KMU. Zuletzt baute er das Business Development und Partner Management für Plantronics in der Schweiz auf. Zu den neuen Aufgaben von Fabien Moine zählen das Business Development für Setza im In- und später auch im Ausland, die Verkaufs- und Marketingleitung sowie der Aufbau und die Betreuung strategischer Partner, Reseller und Key Accounts.