Axel Schnell

Geburtsdatum: 4. April 1964
Nationalität: Deutsch
Wohnort: Berlin
Mobil: +49 1717679805
email: a.schnell@as-interim-management.de

Projekterfahrung

Geschäftsleitung / General Manager eines Unternehmens:

- Umfangreiche Erfahrungen in der Geschäftsleitung eines ITK- und Dienstleistungs-Unternehmens mit ca. 1000 Mitarbeitern und ca. 215 Mio. € Umsatz
- Neu-Positionierung eines Systemintegrators vom Box Mover zum Trusted Advisor (Projektdauer: 3 Jahre)
- Positionierung von Service-Dienstleistungen als „Produkt“ (Projektdauer: 3 Jahre; Trendumkehr Service-Umsatz wächst mit ca. 4% p.a.)
- Ausführliche Kenntnis von Budgets und Maßnahmen zu deren Zielerreichung

Effizienzsteigerung / Organisationsentwicklung

- Steigerung der Effizienz im Vertrieb zB.: Einführung eines KPI-Systems, Anpassung des Provisionssystem, Einführung des Pipeline-Managements und Aufbau eines Offerdesks für Non-Complex Offers (Projektdauer: 1,5 Jahre, 20% reduzierte Vertriebskosten bei nahezu konstantem Auftragseingang)
- Optimierung der Performance und Qualität im Kundendienst / Service durch Anpassungen der Organisation, umfangreiches Prozess-Reengineering und Einführung aussagefähiger KPI-Systeme (Projektdauer: 2 Jahre; Personalreduktion um 30%; Kundenzufriedenheit > 93%)
- Aufbau und Betrieb einer zentralen IT-Hotline und Callcenters für Deutschland, Österreich, Schweiz und Polen mit signifikanter Kostenoptimierung in regionalen Service-Strukturen
- Definition und Einführung einer zentralen Vordiagnose von Ersatzteilen für Technikereinsätze; nach Einführung konnten > 85% aller benötigen Ersatzteile vor Einsatz des Technikers richtig identifiziert und zur Verfügung gestellt werden. (Projektdauer: 1 Jahr)
- Optimierung der Ersatzteilverfügbarkeit: Auflösung lokaler Ersatzteildepots, Überarbeitung der Lagerhaltung zwischen Zentrallager, Regionallägern, Emergency-Lägern
- Konzeption und Einführung eines Staging-Centers und Software für automatisierter Vorinstallation von Telekommunikations-Systemen (Projektdauer: 1,5 Jahre)
- Unternehmensweite Einführung von ITIL als Basis der Service-Erbringung und Service-Vermarktung (Projektdauer: 2 Jahre)

- Optimierung des Projektmanagements und Einführung von PMP/PMI im Projektmanagement (Projektdauer: 2 Jahre; 20% der Projektleiter PMP zertifiziert)
- Konzeption, Aufbau und Betrieb eines Network Operation Centers NOC für 8 europäische Landesgesellschaften (Projektdauer: 6 Monate bis zum operativen Betrieb)
- Kunden fokussierte Optimierung von Serviceorganisationen auf Basis von Kundenbefragungen und Online Kundenbewertungen
- Auswahl und Einführung von verschiedenen CRM/Trouble-Ticket-Systemen im Service (SAP, Pivotal, Scopus)
- Erfolgreiche Begleitung der ISO 9000 Zertifizierung / Re-Zertifizierungen

Umfangreiche Kostenprogramme / Restrukturierung

- Restrukturierung einer Service Organisation mit Personalreduktion um ca. 30% bei gleichzeitiger Steigerung der Kundenzufriedenheit (Projektdauer: 2 Jahre)
- Kostenreduktion der Ersatzteil-Reparaturen: Reduktion von Partnern und Nachverhandlung der Verträge; Integration von Demontagen in Reparaturkreislauf (Projektdauer: 6 Monate; 20% Kostenoptimierung)
- Personalreduktionsprogramme mit besonderem Fokus auf Zentralfunktionen, Administration und indirekten Mitarbeiten (Projektdauer: 1,5 Jahre, Mitarbeiterreduktion ca. 50% in diesen Bereichen)
- Verhandlung von Sozialplänen und Interessensausgleichen mit den Tarifpartnern (IGM und Betriebsräten)
- Verlagerung der Hauptverwaltung und Schließung von Standorten
- Outsourcing von Non-Core Bereichen zB.: IT-Abteilung, Callcenter, Logistik, Warehousing, Kreditoren/Debitoren-Buchungen und Teile der Personalverwaltung
- Umfangreiche Kostenreduktionsprogramme zB.: Reduktion externer Dienstleisterkosten um über 65% in 2 Jahren und Reduktion der Mietkosten um ca. 50% in 3 Jahren

Business Development

- Konzeptionierung und Aufbau neuer Produkt-Linien: Professional Services, Managed Services und Hosted Services
- Verhandlung und Abschluss von Partnerprogrammen zB.: Steigerung des Cisco Umsatzes um 60% in 2 Jahren