



Andere kennen viele.
Wir kennen
die Richtigen!

CASE STUDY

Interim Customer Support bei der Allplan Deutschland GmbH (IT)



UNSER KUNDE

Allplan Deutschland GmbH

Branche:	IT
Produkte:	Professionelle CAD-Software für Architektur und Ingenieurbau
Einsatzort:	München (Bayern)
Einsatzdauer:	7 Monate
Interim Managerin:	Birthe Hora



Kurzbeschreibung

Kreativ planen, konstruktiv bauen, intelligent nutzen:
Allplan mit Hauptsitz in München ist ein führender europäischer Anbieter von Building Information Modeling-Lösungen (BIM). Als hundertprozentige Tochtergesellschaft der Nemetschek Group entwickelt das Unternehmen leistungsstarke Software für Bauingenieure, Bauunternehmer, Architekten und Facility Manager.

Das Kernprodukt Allplan bietet flexible und effiziente Werkzeuge für die nahtlose Planung und Realisierung visionärer Architektur und innovativer Ingenieursprojekte. Es deckt alle Anwendungsebenen eines BIM-orientierten CAD-Systems ab: von einfachen 2D-Zeichnungen bis zu 3D-Modellen inklusive Mengen- und Kostenermittlung.

Die Softwarefamilie von Allplan ermöglicht es allen am Bau Beteiligten, den gesamten Entstehungsprozess von Gebäuden hinsichtlich Qualität, Kosten und Zeitaufwand zu optimieren.



Ausgangssituation und Schlüsselaufgabe

Allplan durchlief einen umfassenden Veränderungsprozess im Bereich „Technischer Support“; im Rahmen dieses Change-Prozesses waren auch umfangreiche Änderungen in der Abteilungsorganisation geplant. Da sich das Unternehmen von seinem bisherigen Abteilungsleiter Customer Service getrennt hatte, entschied man sich, eine externe Unterstützung zu holen, um den Wandel weg vom rein technischen Support hin zu einem kundenfreundlichen und serviceorientierten Customer Service vorantreiben zu können.

Mit der Customer Service Spezialistin Birthe Hora konnte Bridge imp die passende Interim Managerin für diese Herausforderung vermitteln.

Zu ihren Aufgaben gehörten in erster Linie die Unterstützung des Directors Pricing & Customer Relations im Hinblick auf die Steuerung des operativen Tagesgeschäfts, die Begleitung der eingeleiteten Restrukturierung sowie die Unterstützung der Konzeptionierung und des Aufbaus von zukunftsfähigen und effizienten Prozessen bei gleichzeitiger Wahrung der Qualität.

Darüber hinaus begleitete und motivierte sie die Mitarbeiter hinsichtlich der veränderten Prozesse, aber auch der angepassten Aufgabenfelder und übernahm die wichtige Rolle als Schnittstelle zwischen Management und Mitarbeitern. Außerdem arbeitete sie in den letzten zwei Monaten des Mandats die festangestellte Nachfolgerin für die Position der Leiterin des technischen Supports ein und sorgte für eine reibungslose Übergabe.

Interview Kunde: Dr. Jörg Rahmer



Geschäftsführer Allplan Deutschland GmbH

>> Frau Hora hielt von Anfang an den „Laden am Laufen“ und arbeitete offene Baustellen ab. Sie brachte neben hervorragendem inhaltlichen Input auch das Talent mit, Themen kritisch zu hinterfragen. So hat sie sehr schnell Verbesserungspotenziale erkannt und diese auch umgesetzt. Unser Fazit: Interim Management hat seinen Preis, aber den ist es auch wert! <<

>> Herr Dr. Rahmer, was haben Sie sich von der Unterstützung durch eine externe Managerin erwartet? <<

Da wir uns von dem Leiter des Customer Service getrennt hatten, brauchten wir eine kurzfristige Lösung für diese Vakanz. Die Aufgabe der Interim Managerin war es, das Team von 20 Mitarbeitern zu begleiten und das operative Geschäft am Laufen zu halten. Außerdem wollten wir durch sukzessive Veränderungen und Optimierung der Prozesse mit ihrer Hilfe eine Effizienzsteigerung im täglichen Business erreichen.

>> Warum fiel Ihre Wahl auf Frau Hora? <<

Wir bekamen von Bridge imp drei Kandidaten für die Position präsentiert und Frau Hora hatte den besten Fit zu unserem Team. Ihr Auftreten überzeugte uns von Beginn an und mit ihrer umfangreichen Erfahrung in Change-Management-Situationen und Support-Themen war sie für uns die ideale Besetzung für die Position.

>> Was haben Sie an ihrer Arbeit ganz besonders geschätzt? <<

Frau Hora fing in einem saisonalen Peak an, zu einer Zeit, in der unser Support Team sehr viele Anfragen bekam. Von Anfang an hielt sie den „Laden am Laufen“ und arbeitete offene Baustellen ab. Sie brachte neben hervorragendem inhaltlichen Input auch das Talent mit, Themen kritisch zu hinterfragen. So hat sie sehr schnell Verbesserungspotenziale erkannt und diese auch umgesetzt.

Und mit das Wichtigste: Durch ihre sympathische Art kam sie sofort sehr gut bei den Mitarbeitern an und

fand auch in schwierigen Situationen stets den richtigen Ton.

>> Welchen konkreten Nutzen brachte der Einsatz von Frau Hora Ihrem Unternehmen? <<

Sie hat eine Zeit mit Veränderungen in der Arbeitsorganisation, mit hohem Arbeitsaufkommen und großem Druck souverän gemanagt, so dass das Tagesgeschäft reibungslos weiterlaufen konnte. Sie übernahm die wichtige Rolle der Schnittstelle zwischen Management und Mitarbeitern und unterstützte die konstruktive Zusammenarbeit.

>> Was sagen Sie zu der Aussage, dass Interim Management zu teuer ist? <<

Natürlich ist ein Interim Manager teurer als ein festangestellter Leiter Technischer Support. Aber dafür ist er kurzfristig verfügbar (unsere Suche nach einer festangestellten Lösung hat fast neun Monate gedauert), braucht keine Einarbeitszeit und bringt große Kompetenz ins Unternehmen. Seine Erfahrung ermöglicht es, sofort „up to speed“ zu sein. Interim Management hat seinen Preis, aber den ist es auch wert!

>> Wie zufrieden waren Sie mit der Zusammenarbeit mit Bridge imp? <<

Die Zusammenarbeit mit Bridge imp lief und läuft sehr gut, denn zwischenzeitlich haben wir bereits den zweiten von Bridge vermittelten Interim Manager in unserem Haus im Einsatz.

>> Wir danken herzlich für das Gespräch! <<

Interview Interim Managerin: Birthe Hora



Diplom-Betriebswirtin, geboren 1967

Profil: Birthe Hora ist Customer Service Spezialistin. Dabei arbeitet sie sowohl an strategischen Themen als auch an der konkreten Umsetzung, immer mit dem Blick auf das operative Tagesgeschäft ihrer Kunden. So reicht ihre Erfahrung von Customer Service Management und Change Management bis hin zu Vertriebsinnendienst, Backoffice und Order Management. Sie verfügt über branchenübergreifende Erfahrung im B2B- und B2C-Umfeld und hat bisher Teams von 4 bis 850 Mitarbeitern geführt.

>> Was hat der Kunde von Ihrem Einsatz erwartet? <<

Meine Aufgabe war es vor allem, die anstehenden Veränderungen zu begleiten und umzusetzen und nebenbei auch das Tagesgeschäft zu unterstützen. Aus dem rein technischen Support sollte ein echter Customer Service werden – mit Betonung auf Service. Ich sollte die neuen Prozesse den Mitarbeitern näher bringen, außerdem dem Management als Sparringspartner zur Seite stehen und immer wieder auch zwischen beiden Parteien vermitteln.

>> Was hat Sie an diesem Mandat gereizt? <<

Das Produkt – CAD-Software – war für mich Neuland. So etwas ist immer reizvoll für mich! Dazu passte der Auftrag von Allplan genau zu meinem Profil. Ich hatte also Gelegenheit, mein Wissen über Kundenservice und meine Erfahrung im Change Management einzubringen. Spannend fand ich auch die Situation bei Allplan: Ein Unternehmen auf Wachstumskurs, in welchem Veränderungs- und Professionalisierungsprozesse stattfinden. An solchen Themen arbeite ich immer gerne.

>> Wo sahen Sie die größten Herausforderungen? <<

Management und Mitarbeiter hatten teilweise ganz unterschiedliche Sichtweisen und Vorstellungen von den anstehenden Abläufen innerhalb der Abteilung Technischer Support. Das führte in manchen Situationen zu Missverständnissen. Hier galt es, die Interessen zu klären und zusammenzubringen, was zugegeben nicht immer einfach war.

>> Welchen konkreten Nutzen haben Sie bewirkt und was war für Ihren Erfolg ausschlaggebend? <<

Ich kam in einer Zeit zu Allplan, in der die Mitarbeiter im Service durch einen enormen „Peak“ mit bis zu 40 Prozent mehr Arbeitsvolumen konfrontiert waren. In dieser hektischen Zeit ist es mir gelungen, mehr Ruhe in die Abteilung zu bringen und die Aufarbeitung der Rückstände deutlich voranzubringen. Die Mitarbeiter waren dann auch bereit, in dieser für sie schwierigen Zeit der Veränderungen dennoch viele Überstunden und Extraschichten zu leisten – zugunsten des Unternehmens.

>> Was ist Ihre Motivation, als Interim Managerin zu arbeiten? <<

Ich suche immer wieder neue Herausforderungen und mag die Abwechslung, deshalb habe ich mich als Beraterin und Managerin auf Zeit selbstständig gemacht. In diesem Job lerne ich immer wieder neue Menschen, Unternehmen und ihre Kulturen kennen; und ich bin gerne so viel unterwegs. Außerdem bin ich schnell und ungeduldig – also genau das, was meine Kunden erwarten.

>> Frau Hora, herzlichen Dank für das Gespräch! <<