

AUSZUG

ST. GALLER LEADERSHIP AWARD 2019

FÜHRUNGSINITIATIVE

MONEYHOUSE «PERFORMANCE – VOM WUNSCH ZUR REALITÄT!»

I.FPM, Universität St. Gallen | Zürich, Juli 2019 | Kristina Casali



1 MANAGEMENT SUMMARY

MANAGEMENT SUMMARY - «CUSTOMER CARE ROCKS!»

Ausgangslage

- **Neuer Chef in dreifacher Rolle mit 100%-BG**
- 11+1 Teammitglieder in Transformation
- **Wachstumsstrategie im Fokus**
- **Überforderung/minimales Vertrauen** der Beteiligten vs Wirksamkeit und Nachhaltigkeit der Führungsinitiative
- **Minimale Interventionsressourcen: 5 Stunden**

Ziele

- Erhöhung der Kundenkontakte
- Förderung der Eigeninitiative und Selbstorganisation im Customer Care Team
- Führungsaufwandreduktion
- Schaffung einer nachhaltigen und einheitlichen Grundlagen für vertiefende Trainings (Fach-Know-How und Kommunikation)

Ergebnis - Deutliche Produktivitätssteigerung *

- Signifikante Erhöhung der Anzahl Kundenkontakte
- **Ergebnisverbesserung um rund +10%**, ohne Rollenveränderungen
- **Spontane** Bearbeitungszeitreduktion eines kritischen Prozesses um 50% (von 4 auf 2 Wochen)
- **Erstmalige und vollkommene** Selbstorganisation in einem Krisenfall
- Führungsaufwandreduktion

Sonstige Ergebnisse Mehrwert

- Gesteigerte Datenqualität (spontan aufgrund von Eigenverantwortungsgefühl und Selbstorganisation)
- Schnittstellen-, Prozesseffizienzsteigerung

Mehrwert

- Schnellere und effektivere Personalentscheide
- Sicherstellung der Grundlagen für nachhaltige Trainings und weitere Personalentwicklungsmaßnahmen



Erklärung zur Korrektheit der Angaben

Bitte füllen Sie diese aus.

Hiermit versichere ich, dass alle in der vorliegenden Dokumentation angegebenen Daten nachweislich korrekt sind und auf Nachfrage des Instituts für Führung und Personalmanagement eingesehen werden dürfen.

ATTILIO CAPELLA 
(Name des Unternehmensvertreters / der Unternehmensvertreterin)

Moneyhouse AG
Lettenstrasse 7
6343 Rotkreuz

A close-up photograph of two people in business attire shaking hands. The person on the right is wearing a white shirt and a light-colored tie. The background is softly blurred, showing a bright window and some greenery. A blue banner is overlaid at the bottom of the image.

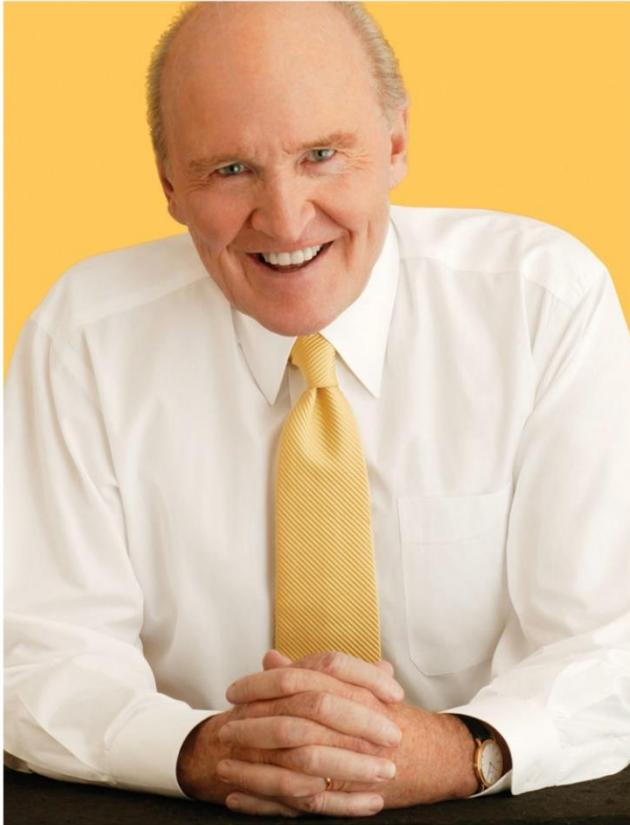
5 WEITERE INFORMATIONEN UND KONTAKT



5.1 TEAMSTREAMING – DIE METHODE

GEZIELTE UND PRAGMATISCHE INTERDISZIPLINARITÄT
FÜR KLARE ERBEGNISSE

FOKUS AUF SACHLICH UND EMOTIONAL ABGESTIMMTE VERBINDUNG SETZEN



«No company can
win over the long run
without **energized employees**
who
believe in the **mission** and
understand how
to **achieve** it.»

Jack Welch,
General Electric

- Sachliche Aspekte
- Emotionale Aspekte



Unternehmensinstrumente

- Sachliche Aspekte
- Emotionale Aspekte

WEITERE INFORMATIONEN

Informationen



1'-Video



Allgemein



Business Cases



Unterstützer,
Kunden &
Mentoren

Konkrete Stimmen

[Jürg Eggenberger](#)

Geschäftsführer SKO
SwissLeaders SKO Schweizer Kader Organisation

[Larissa Alghisi](#)

Chief Communication Officer
Bank Julius Baer & Co. Ltd.

[Hamiyet Dogan](#)

Head of HR BP & Recruiting/ Head HR Deputy
Helvetia Versicherungen

[Maria Teresa Vacalli](#)

CEO, Bank Cler

[Maik Domnik](#)

Leiter Sales & Customer Service / Produktmanager
Moneyhouse AG

[Patrizia Grosso](#)

Head Backoffice Individual Life
AXA Winterthur

[Sibylle Oser](#)

Mitglied des Verwaltungsrates
Basler Verkehrsbetriebe /MGB Basel



Lydiant

Kristina Casali

+41 76 388 82 41

lydiant@lydiant.ch

www.lydiant.ch