

Referenz für Frau Kathrin Sudy

Die Vattenfall Unit Customer Service Germany als Teil einer internationalen Business Unit ist für alle Aufgaben des Kundenservice in Deutschland verantwortlich. Das Zielbild 2014 für den deutschen Vattenfall Kundenservice stellt die vollständige Kundenorientierung in den Vordergrund. Die von den Kunden erlebte Einfachheit, Schnelligkeit und Schlüssigkeit der Interaktion mit Vattenfall wird dabei zentraler Ausrichtungsmaßstab. Um diese Ziele zu erreichen wird seit April 2013 ein neues Betriebsmodell umgesetzt.

Der Bereich Human Ressource (HR Business Partner-Konzept) im Kundenservice verantwortet die Umsetzung des neuen Betriebsmodells in allen HR-Prozessen und passt diese an die neuen Anforderungen an.

Seit März 2012 unterstützt Frau Sudy als externe Beraterin den HR-Bereich bei der Vorbereitung zur Umsetzung des neuen Betriebsmodells. Dabei liegt der Schwerpunkt in einer konzeptionellen, koordinierenden und steuernden Unterstützung des Managements.

Bisher hat Frau Sudy folgende Leistungen in verschiedenen Arbeitsphasen erbracht:

Phase 1 bis Oktober 2012

- Erarbeitung einer Architektur für betriebliche Regelungen als Arbeitsgrundlage für die Zusammenarbeit mit Projektverantwortlichen und Betriebsratsgremien
- Soll-Ist-Analyse der bestehenden betrieblichen Regelungen im Unternehmen mit dem Ziel der Harmonisierung und Anpassung an das neue Betriebsmodell
- Erarbeitung einer Pilot-Gesamtbetriebsvereinbarung auf Grundlage der Konzepte im neuen Betriebsmodell unter Einbeziehung der mitbestimmungsrelevanten Inhalte

Phase 2 bis Januar 2013

- Unterstützung der laufenden Verhandlungen zu mitbestimmungsrelevanten Themen während der Pilotphase
- HR-Aufgaben zur Umsetzung des operativen Floor-Konzepts sowie der steuernden Bereiche im Kundenservice
- Erarbeitung einer IT-Gesamtbetriebsvereinbarung auf Grundlage der neu einzurichtenden IT-System-Landschaft

Phase 3 bis Juni 2013

- Erarbeitung einer Gesamtbetriebsvereinbarung für den Start des Produktivbetriebes im Kundenservice
- Unterstützung der laufenden Verhandlungen zur Umsetzung im Produktivbetrieb des Kundenservice
- Konzeptionelle Unterstützung für Auswahlprozesse von Führungskräften



Derzeit wirkt Frau Sudy analytisch und konzeptionell bei der Erfüllung der internationalen Qualitätsstandards (COPC) mit, indem sie sich mit den Fachbereichen regelmäßig austauscht und Unterlagen zu HR-Prozessen erstellt. Parallel arbeitet sie an der neuen Architektur zu den erforderlichen betrieblichen Regelungen im Zielbetrieb 2014 weiter.

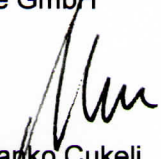
Da Frau Sudy im Bereich des Kundenservice sowie zu HR- Prozessen über ein umfangreiches Wissen sowie Erfahrungen aus der Praxis verfügt, kann sie sich sehr schnell und kompetent auf die spezifischen Anforderungen einstellen. Frau Sudy richtet ihre Einsatzzeiten vor Ort nach den Terminen des Unternehmens und erbringt die erforderlichen Unterlagen und Zuarbeiten zeitnah auch vom Home Office. Aufgrund dieser engagierten und bedarfsorientierten Arbeitsweise haben wir den Auftrag in 2013 verlängert und stützen uns auf eine zuverlässige Kooperation.

Diese Referenz ist zugleich Ausdruck einer partnerschaftlichen und vertrauensvollen Zusammenarbeit, für die wir uns auf diesem Wege bedanken.

Vattenfall Europe Kundenservice GmbH



Andreas Haupt



Janko Cukelj
30.9.2013