



## Problemlöser

Geburtstag

15. Dezember 1974

Kontakt

ralph.gloor@epakea.ch  
+41 79 438 29 69



## Kernkompetenzen

- **Steuerung und Beeinflussung** von Systemen auf den Ebenen Organisation, Team und Individuum
- Realistische **Ziele setzen** und Termingerecht **erreichen**
- **Projekte und Programme** in multikulturellen, komplexen Organisationen in der Finanz- und Versicherungsbranche **koordinieren und leiten**
- **Moderation und Begleitung** von Systemen und Organisationen bei bewusst geführten Transformationsprozessen. **Identifikation von Handlungsbedarfs**, Ableiten von konkreten Massnahmen sowie deren Umsetzung zusammen mit den Beteiligten
- Life Cycle Management von Produkten als **Produktmanager**. Aktive **Marktbeobachtung und Trendanalysen** aus Sicht des Produkts der Kunden und Mitbewerber
- Bedarfsgerecht von der Geschäftsleitung bis zum Entwickler kommunizieren. **Sicherstellen der Zufriedenheit** von internen und externen Anspruchsträgern durch aktives Projektmarketing und Beziehungspflege. **Entscheidungsgrundlagen** erarbeiten

## Qualifikationen

### Kompetent in den Branchen:

**Gesundheitswesen:** Vertiefte Kenntnisse im privaten Krankenversicherungsbereich für die Schweiz und Deutschland. Produktausgestaltung, Leistungsdefinition und rechtlich konformen Umsetzung von Business- und Marktanforderungen.

**Finanz- und Kreditkartenwesen:** Vertiefte Kenntnisse im Kreditkartengeschäft und dessen in- und ausländische Entwicklung, Marketing-Instrumente und Techniken zum Management von Kartenportfolios, Marketingplanung, Risk Management und Operations. Erarbeiten von kartenspezifischen Business Cases.

**Telekommunikation und IT:** Fundierte Kenntnisse im Projektmanagement von Software- und IT-Lösungen. IT-Architekturen und Business Intelligence.

### Kompetent in den Themen:

**Moderation:** Moderation nach Metaplan. Gruppengrössen bis 40 Personen.

**Projektmanagement:** Mehr als 15 Jahre Erfahrung, kompetent in Vorgehen und Verhaltensweisen, Standards, Anforderungsmanagement, Turnaround in kritischen Phasen.

**Allgemeines:** Dokumentation von Systemen. Beratung & Managementsupport. Change & Configuration Management. Prozesse definieren und umsetzen, Applikationsintegrationen.



---

## Erfolgreiche Projekte

---

**Programmleitung** zur Umsetzung einer zeitkritischen, regulatorischen Anforderung, welche das gesamte Portfolio des Kunden betraf. Die Produktpalette wurde verdoppelt, die Leistungen angepasst und neue Beiträge definiert. Für den gesamten Bestand mussten Migrationsmöglichkeiten geschaffen werden, ohne selbigen zu gefährden und Neugeschäft zu verhindern.

**Projektleitung und Moderation** innerhalb eines bewusst geführten Transformationsprozesses, welcher als umfassendes Projekt die gesamte Organisation betraf. Ziel war es, anhand einer neu entwickelten Vision die Organisation auf die nächste Entwicklungsstufe zu heben. Die wichtigsten Meilensteine stellten die Projektworkshops dar, an denen jeweils alle Teilprojekte gemeinsam arbeiteten. Die Geschäftsleitung begleitete das Projekt intensiv und spiegelte in mehreren GL-Workshops fortlaufend den Stand der Ergebnisse. Zudem wurden an entscheidenden Stellen alle Mitarbeitenden – entweder persönlich oder via ausgewählte Kanäle – über den aktuellen Stand und die Ergebnisse des Projekts informiert. Die Umsetzung der Massnahmen wurde durch ein striktes Umsetzungscontrolling sichergestellt.

**Programm Management mit Gesamtprojektverantwortung** für die Einführung eines neuen Kartenproduktes im Schweizer Markt mit der erstmaligen Möglichkeit direkt am POS Online eine Karte beantragen zu können und innerhalb von Minuten die Genehmigung (oder Ablehnung) zu erteilen und dem Kunden eine temporäre Karte (WhitePlastic) für den ersten Einkauf zur Verfügung stellen zu können.

**Leitung Bereich Test** für eine Softwareablösung des Kern-Systems für Kreditkarten-Lancierung. Das Projekt umfasste Analyse, Design und Lösungsabnahme/Integrationstests von Produktfeatures mit einem Testteam von 45 Personen.

**Projektleitung**, Initiierung und Aufbau des internen Innovationsprozesses für Marketing & Sales

---

## Arbeitsweise

---

*„Plan the work, work the plan, act on change“ - Im Daily Business wie auch im Turnaround;  
Motivierend den Fokus auf das Wesentliche lenken und gemeinsam das Ziel erreichen.*

### Soziale Kompetenzen:

Ehrlich, direkt, neugierig, flexibel, optimistisch, motivierend, methodisch, strukturiert und konsequent

### Ausbildung:

2013	Metaplan Moderation M1-M3, Metaplan Laterales Führen
2007 – 2011	Master of Advanced Studies in Human System Engineering
2006	PMP Zertifizierungskurse (PMI Institute)
2002 – 2004	Eidgenössisch Diplomierter Wirtschaftsinformatiker (Master Level)
2001 – 2002	Wirtschaftsinformatiker mit eidgenössischem Fachausweis (Bachelor Level)
1991 – 1994	Kaufmännischer Angestellter mit eidg. Fachausweis Bank, UBS Zürich Hauptsitz

### Sprachen:

Deutsch (Muttersprache)  
Englisch (mündlich und schriftlich, verhandlungssicher)  
Französisch (Basiskenntnisse)