

# NORDIC CUSTOMER OPERATIONS MANAGER

Posted on 13 juni, 2022

**Company Name** Abbott

**Location** Kista

**Job Description**

## **EDTS – en del av Abbott**

*European Drug Testing Service (EDTS) AB startade sin verksamhet 1991 inom området slumpvisa drogtester på arbetsplatsen. Idag ingår EDTS i Abbott koncernen och vi är med våra fyra affärsområden ett ledande drogtestföretag i Norden. Förutom genomförande av drogtester på arbetsplatser, bistår vi vårdföretag med administrativa tjänster och digitala lösningar inom drogtestning och laboratorieanalyser.*

*Vi säljer och förmedlar även högkvalitativa produkter för drogtestning, bl.a. screeningstester (POCT) i saliv och urin, instrument för drogtestning, alkometrar samt reagenser.*

*Våra kunder finns bl.a. inom kommun och landsting, arbetsgivare och företagshälsovård, laboratorier, privata vårdgivare samt skolor. Vår företagskultur präglas av kvalitet, trygghet och innovation samt en fortsatt ambition att i nära samarbete med våra samarbetspartners och kunder driva utvecklingen i branschen.*

Som ett nästa steg på vår tillväxtresa sammanslår vi nu våra två kundserviceavdelningarna, produkter och tjänster, till en gemensam avdelning; *Operations and Customer service*, för ökad effektivitet och bättre kundfokus. Därför söker vi en strategisk nyckelposition i form av en Nordic Customer Operations Manager för att leda och utveckla den nya avdelningen.

I din roll ansvarar du för att utveckla och säkerställa en effektiv och högkvalitativ service- och leveransorganisation för den nordiska marknaden med inledande fokus på Sverige. Du kommer att vara strategiskt och operativt ansvarig för att säkerställa den dagliga driften av hela leveranskedjan av produkter och tjänster med kvalitet och kundnöjdhet i fokus, inklusive orderhantering, kundservice, helpdesk samt fakturering. I rollen som Nordic Customer Operations Manager ansvarar du också för driften av en outsourcad laboratoriefunktion med att säkerställa att provsvar effektivt och säkert levereras till kund.

Då du kommer att vara den som ansvarar för leveranser, utveckling av systemstöd och kundadministration framåt förutsätter därför arbetet att du är resultatnriktad och handlingskraftig. Du ska ha förmågan att identifiera möjligheter och ta initiativ för att förbättra verksamheten från flera olika infallsvinklar samt säkerställa hög kvalitetsnivå i det dagliga arbetet.

Du kommer att leda ett team på 7 medarbetare på huvudkontoret i Kista samt ett team på ca 80 fältbaserade provtagare. Du rapporterar till Nordic Commercial Director och ingår i ledningsgruppen. En del resor kan förekomma i jobbet, både inom och utanför Sverige.

### Arbetsuppgifter:

- Strategiskt och operativt ansvarig för den dagliga driften och bemanningen av kundservice, helpdesk, orderhantering, leverans samt fakturering inklusive tillhörande processer och systemstöd
- Ansvara för att avtal, priser och leveransplaner med kunder efterlevs, inklusive säkerställa stöd för elektroniska beställningar och fakturering
- Regelbunden kontakt med kunder och partners för att säkerställa god service och identifiera utvecklingspotential och behov
- Leda och utveckla ett team bestående av 7 medarbetare på kontoret i Kista samt ansvara för ett team på ca 80 fältbaserade provtagare
- Identifiera och nyttja synergier både inom avdelningen samt med interna funktioner inom Abbott på både lokal och global nivå genom att och arbeta tvärfunktionellt i syfte att en hög kundnöjdhet samt för att uppnå affärsmålen
- Administrativt kontorsansvar vilket innebär säkerställande av kontorsadministration inkl. beställning av material, administration av interna inköpsorder samt kontaktperson avseende leverantörsavtal

För att trivas och lyckas i rollen som Nordics Customer Operations Manager ser vi att du är resultatfokuserad, strukturerad, prestigelös och en tydlig ledare med ett utpräglat affärsmannaskap. Du har förmågan att hantera både operativa och strategiska uppgifter parallellt och en synnerligen god förmåga att uppnå resultat tillsammans med medarbetare, kunder och samarbetspartners. Du är en god kommunikatör som kan motivera dina medarbetare samt förbättra och effektivisera arbetssätt och processer. Du kommer att ha en bred roll med många kontaktytor både internt och externt, därför ser vi att du har lätt för att skapa relationer samt förmågan att påverka i alla led inom en organisation. Du behöver kunna hantera snabba förändringar och vara lösningsorienterad samt förmågan att självständigt göra prioriteringar. Vi ser att du arbetar idag som teamledare/chef eller liknande inom kundtjänst och är redo att ta nästa steg i din karriär.

### Din profil:

- 3-5+ års erfarenhet av en ledarroll inom kundservice/ordermottagning
- Mycket god systemvana, erfarenhet av ERP system gärna SAP och/ CRM-system är meriterande
- Analytisk, affärsdriven, lösningsfokuserad och strukturerad
- Du kan identifiera och driva igenom löpande förbättringsprojekt från ax till limpa

- Utmärk förmåga att samarbeta, kommunicera samt bygga och bibehålla långsiktiga affärsrelationer
- Du kommunicerar obehindrat på svenska och engelska i både tal och skrift
- Erfarenhet av arbete inom företagshälsovård, laboratorieverksamhet eller liknande är meriterande

## Varmt välkommen med din ansökan!

### Ansökan

I denna rekrytering samarbetar Abbott med Moveup Consulting. Vid frågor gällande tjänsten kontakta rekryteringskonsult Jelena Dogas på telefon **0700278612** eller via mail på [jelena.dogas@moveup.se](mailto:jelena.dogas@moveup.se).

**Välkommen med din ansökan, senast 14 juli, via epost: [jelena.dogas@moveup.se](mailto:jelena.dogas@moveup.se)**

*Genom att skicka din ansökan ger du också ditt samtycke till att vi lagrar dina personuppgifter, inklusive CV & personligt brev samt att vi äger rättigheten att dela dessa uppgifter med tredje part (vår uppdragsgivare). Samtycket kan du återkalla när du vill.*

### Om företag

*Abbott is a global healthcare company devoted to improving life through the development of products and technologies that span the breadth of healthcare. At Abbott, we're committed to helping you live your best possible life through the power of health. For more than 125 years, we've brought new products and technologies to the world -- in nutrition, diagnostics, medical devices and branded generic pharmaceuticals -- that create more possibilities for more people at all stages of life.*

*Today, 109,000 of us are working to help people live not just longer, but better, in the more than 160 countries we serve.*

*Our mission is to understand that the first step to living your best life is good health. Everything we make is designed to help you do just that. That's our commitment to building life-changing technologies that keep your heart healthy, nourish your body at every stage of life, help you feel and move better, and bring you information, medicines and breakthroughs to manage your health [www.abbott.com](http://www.abbott.com)*

**Consultant Name** Jelena Dogas

**Consultant Number** 0700278612

**Consultant Email** [jelena.dogas@moveup.se](mailto:jelena.dogas@moveup.se)

**Consultant LinkedIn** [www.linkedin.com/in/jelena-dogas-78425b4b/](https://www.linkedin.com/in/jelena-dogas-78425b4b/)