Zum Klienten:
Weitere Informationen zum Klienten und laufend neue Jobchancen erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung und dem Onboarding durch Ihren Fachberater per Mail oder online. Wir freuen uns, Sie persönlich kennenzulernen!

Arbeitsort:
Zürich (X Kilometer und X Minuten von Ihrer Wohnadresse entfernt)

Jobbeschreibung:
Head of Operations (w/m/d)

Ihr Aufgabengebiet:
- Verantwortung für die gesamte Umsetzung der Einsätze: Standortbegehungen, Kick-offs mit Kunden, Vor-Ort-Betreuung, Schulung des Personals, Leistungsbeurteilung und sämtliche Kundenkommunikation
- Steuerung der Logistik für jeden Einsatz: Auftragsabwicklung, Versand, Import/Export, Compliance und Abstimmung mit der kundenseitigen Empfangsstelle
- Aufbau und Führung der Operations-Organisation: SOPs, Einsatzplanung, Zuteilung der Operator-Kapazitäten auf die verschiedenen Einsätze, Testing und interne Datenerfassung
- Zusammenarbeit mit den Testingenieuren bei Release-, Performance- und Qualitätssicherungstests: Reportingprozesse, Zeitpläne und die nötigen Kapazitäten zu deren Umsetzung
- Rückmeldungen von Kunden und aus dem Feldeinsatz an Produkt-, GTM- und R&D-Teams weitergeben
- Engpässe in den Operations identifizieren und beseitigen – durch neue Prozesse, Neueinstellungen, Strukturanpassungen oder das Abschaffen überflüssiger Abläufe
- Rekrutierung, Einarbeitung und Führung des Operations-Teams: Definition von Rollen, Onboarding, Anreizsystemen, internen Beurteilungen und KPIs
- Schulung von Partner-Operatoren und Distributoren im Bereich Einsatzoperationen im Zuge der Expansion

Was Sie ausmacht:
- 5+ Jahre Erfahrung in Operations, Field Deployment, Implementierung oder einer vergleichbaren Rolle mit Fokus auf Management und operativer Umsetzung, inklusive Führungserfahrung
- Erfahrung im Aufbau einer Operations-Funktion in einem frühphasigen Unternehmen – ohne bestehende Unterstützungsstruktur
- Erfahrung mit dem Einsatz physischer Produkte bei Kunden vor Ort: Hardware, Robotik, Automatisierung oder Industrieanlagen; Erfahrung in Robotik oder Facility Services von Vorteil
- Fähigkeit, sowohl kurzfristige (nächste 12 Stunden) als auch mittelfristige (nächste 3 Monate) Prioritäten im Blick zu behalten und entsprechend zu delegieren
- Hands-on-Mentalität: Sie handeln sofort, wenn ein Prozess fehlt oder eine Kollegin bzw. ein Kollege überlastet ist, und sorgen für nachhaltige Lösungen
- Ausgeprägte Führungsqualitäten: klare Zielsetzung, Einsatz der Stärken des Teams und ein guter Umgang mit unterschiedlichsten Menschen
- Detailorientierte, strukturierte Denkweise mit der Fähigkeit, robuste und nachvollziehbare Prozesse zu entwickeln

- Eigenverantwortliches Handeln ohne auf Anweisungen zu warten, verbunden mit der Fähigkeit, bei Bedarf um Unterstützung zu bitten
- Exzellente Kommunikationsfähigkeiten in Englisch

Was diese Stelle ausmacht:

- Eigenverantwortung für Einsatzplanung, interne Abläufe und Feldoperationen end-to-end
- Aufbau und Leitung der Operations-Organisation im Rahmen der internationalen Expansion
- Enge Zusammenarbeit mit den Gründern und dem Leadership-Team
- Flache Hierarchien, schnelle Entscheidungswege und echte Verantwortung bei der globalen Expansion
- Mitgestaltung an vorderster Front der Zukunft physischer Dienstleistungen