

Brunschwig
MAGAZINE

BRUNSCHWIG GOES GREEN

COVID-19 SWABS

INSIDE BRUNSCHWIG



PAN-BIOTECH goes with you on the green path to climate protection!

We, PAN-Biotech GmbH, have introduced a variety of activities on sustainability and climate protection.

The in-house photovoltaic system provides us with a large part of sustainability. This system covers 80% of our own energy needs, such as the freezing and cold storage warehouses as well as the company car fleet.

CO2 saving is an important part of our strategy to contribute to climate protection, which is why we have built deep and cold storage facilities in close proximity to our warehouse and production in order to keep the paths as short as possible. This not only serves the environment, but also provides you with the highest quality of the products. Environmental protection does not lead to a loss of quality for us. In addition, last year we successfully switched our company car fleet to electric cars.

In order to meet the environmental aspect with our product range, we have already developed various serum-free and serum replacement products.

The global industrial production of cattle releases enormous amounts of environmentally harmful greenhouse gases. Since serum is a by-product of this industry, the transport of raw material up to the finished product and its storage must also be considered. With serum-free products such as the **Panserin** as well as the serum replacement product **Panexin** many of the mentioned points can be prevented and are thus not only an advantage for the cell culture and its users, but also for our planet.

A milestone on our green path is the sustainable disposal of empty PET cell culture bottles.

Since the beginning of the year, we have been offering a sustainable concept within Germany, which makes it possible for empty cell culture bottles to be recycled and used as raw material for new products. In doing so we are not only avoiding to generate new plastic waste but also to conserve the finite resources which are needed in the production of new PET.

The offered return service is also carried out on CO2 neutral logistics. Our attempts for a sustainable future generated enthusiasm among our customers. Their contribution to support us on our green path is vital for a succeed and a significant change in the long term. Our goal is to be able to offer this service to as many people as possible, even outside of the German border!



SHOP

Panserin



SHOP

Panexin



Liebe Leserin, lieber Leser

Dear Reader



Wir hoffen, es geht ihnen gut in dieser ungewöhnlichen Zeit! Unter anderem haben wir diese Zeit genutzt, um über die Umwelt und unseren ökologischen Fussabdruck als Unternehmen nach-zudenken.

Deshalb haben wir die Kampagne «Brunschwig goes Green» ins Leben gerufen. Ziel der Kampagne ist es, CO2 zu reduzieren - sowohl intern, als auch mit unseren Lieferanten und Kunden. In Zukunft werden wir auf unserer Website «grüne Produkte» hervorheben.

Gerne präsentieren wir ihnen in dieser Zeitschrift eine erste Auswahl umweltfreundlicher Produkte.

Viel Spass mit unserem neuen Magazin!

We hope you are doing well in this unusual time! Among other things, we have used this time to think about the environment and our ecological footprint as a company.

Therefore, we have launched the «Brunschwig goes Green» campaign. The aim of the campaign is to reduce CO2 - internally, as well as with our suppliers and customers. In the future, we are going to highlight «green products» on our website.

We are happy to present you a first selection of economical friendly products in this magazine.

Enjoy our new magazine!

Roger Levy
CEO

INHALT CONTENTS

- 4 Go Green**
Green Office
- 6 Life Science**
FBS & Serum Replacements
- 8 Customers & Projects**
SWABS
- 10 Chemistry**
About ULC/MS Grade solvents
- 12 Labware**
CAPP PaperBox
- 13 Digitalisation**
New options to order
- 14 Inside Brunschwig**
Customer Service

Impressum
Brunschwig Magazine is published on behalf of Chemie Brunschwig AG.

Address
Chemie Brunschwig AG
Auf dem Wolf 10, CH-4052 Basel
Phone: +41 61 308 91 11
Email: info@brunschwig-ch.com
Web: chemie-brunschwig.ch

All rights reserved for photographs, texts and other copyright material contained herein.

Brunschwig goes

GREEN OFFICE



«Brunschwig goes green» gilt ab sofort auch für unsere tägliche Arbeit. In einem Brainstorming Workshop haben wir Ideen gesammelt, wie wir unseren ökologischen Fussabdruck weiter reduzieren können.

«Brunschwig goes green» now also applies to our daily work. In a brainstorming workshop, we have compiled ideas on how we can further reduce our ecological footprint.

Als Team haben wir rund 40 Ideen zu den Kategorien Abfall, Büro, Tagesgeschäft, Mobilität, Lieferung / Verpackung und Produkte entwickelt. Im zweiten Schritt wurden die Ideen nach Machbarkeit und Nutzen bewertet. Wir durften feststellen, dass wir schon viele Dinge richtig gut machen! Die Ideen mit den höchsten Wertungen werden nun Schritt für Schritt umgesetzt.

Gestartet wurde mit den ganz einfachen Dingen wie; weniger Drucken und der Verzicht auf Einzelportionen (Zucker, Rahm) in der Küche. Sobald die Zeit des Homeoffice vorbei ist, wird im Büro mit Hilfe von Sodastream gänzlich auf PET verzichtet. Dann nehmen wir auch unser Lieblingsprojekt, unseren neuen Dachgarten, in Angriff. Für den nötigen Komfort ist bereits gesorgt. Wir arbeiten mit Hochdruck an der ISO 14001 Umweltmanagement Zertifizierung. Deshalb sind weitere Projekte in der Pipeline:



- Fahrgemeinschaften
- Mehr Homeoffice (auch nach Corona)
- Digitalisierung der Datenablage
- Umweltfreundliche Verpackungen
- Fehlermanagement
- Ökologischere Autos für den Aussendienst

Wir werden unsere Fortschritte laufend messen und weiterentwickeln. Haben sie auch Lust bekommen grün zu werden?

As a team, we have developed around 40 ideas in the categories of waste management, daily business, mobility, delivery / packaging and products. In the second step, the ideas were evaluated according to feasibility and benefits. We were happy to see, that we are already doing a lot of things really well! The ideas with the highest ratings are now being implemented step by step.

Very simple things were considered. For example; less printing and the substitute of individual portions (sugar, cream) in the kitchen. As soon as the time of home-office will be over, PET is completely replaced in the office by using of Sodastream.

Subsequently we also tackle our prioritized project; our new rooftop garden. The necessary comfort is already provided.

We are working on being certified for ISO 14001 environmental management. As a ramification more projects are in the pipeline:

- Carpooling
- More home-office (even after Corona)
- Digitization of data storage
- Eco-friendly packaging
- Error management
- Ecological cars for the Sales Team

We will continue to measure our progress and further develop it. Do you feel like going green, too?



Brands & Products

FBS & SERUM REPLACEMENT



Wussten Sie schon, dass wir eine breite Palette an Fetal Bovine Serum (FBS) und chemisch definierten Serumersatz liefern?

Are you aware that we supply a wide range of Fetal Bovine Serum (FBS) and chemically defined serum replacement ?

«Standardisiert» oder besser «definiert»?
Fötales Rinderserum

FBS ist ein Naturprodukt und variiert daher von Charge zu Charge. Um Unterschiede auszugleichen, entwickelte PAN-Biotech ein spezielles Verfahren, um definiertere Produkte anzubieten und den Aufwand für Chargentests zu reduzieren.

Wir bieten zahlreiche fötale Rinderseren

1. verschiedene Ursprünge (Südamerika, USA, Australien, ...)
2. alle Sterile, gefiltert und mit verschiedenen Behandlungen erhältlich (Wärmeinaktivierung, Gammabestrahlung, Tet.-negativ; Ultra niedriges IgG; delipidisiert, dialysiert...)

FBS Gold, eine Lösung der BSA-Lösung wurde hinzugefügt, um die Stabilität und Robustheit zu verbessern

- reproduzierbare verbesserte Wachstumseigenschaften
- eliminiert Batch-zu-Batch-Variationen

FBS Supreme, einzelne natürliche Komponenten im Serum sind in einer höheren Qualität angereichert, was zu einem definierteren Produkt führt

- keine Batch-Validierungen mehr erforderlich

FBS Active, 80% des FBS wird durch chemisch definierte Komponenten ersetzt

- Reproduzierbarkeit ihrer Zellkulturexperimente / -prozesse kann enorm verbessert werden

«Standardized» or better «defined»?
Fetal Bovine Sera

FBS is a natural product and therefore vary from batch to batch. To compensate batch differences, PAN-Biotech developed a special process to offer more defined products and reduce the time consuming for batch testing.

We offer many Fetal Bovine Sera

1. different origins (South America, USA, Australia, ...)
2. all steriles, filtered and available with different treatments (heat inactivation, gamma irradiation, Tet.-negative; Ultra low IgG; delipidized, dialyzed...)

FBS Gold, a solution of BSA solution has been added to enhance the stability and robustness

- reproducible enhanced growth properties
- eliminates batch-to-batch variation

FBS Supreme single components naturally present in the serum are enriched in a higher quality leading to a more defined product

- batch validations are not anymore needed

FBS Active, 80% of the FBS is replaced by chemically defined components

- reproducibility of your cell culture experiments or processes can be improved tremendously

Zellkultur wird grün

Panexin, eine Reihe von definierten Serumersätzen, die keine Wachstumsfaktoren, undefinierte Hydrolysate oder Peptone enthalten. Sobald es mit Ihren Zellen funktioniert, sind weitere Los-tests nicht mehr notwendig.

Cell Culture Going Green

Panexin, a range of defined serum replacement that contains no growth factors, undefined hydrolysates or peptones. Once it works with your cells, further lot testing are not necessary anymore.

Panexin basic enthält gereinigte Proteine, Lipide, Salze, Aminosäuren, Spurenelemente, Hormone und ein dreidimensionales Substratfreisetzungssystem - eine optimierte Formel.

- für die Kultivierung einer Vielzahl von anhaftenden und nicht anhaftenden Zellen
- für die Entwicklung empfindlicher zellbasierter In-vitro-Tests und Co-Kulturverfahren nützlich

Panexin NTA

- vollständig definierter Serumersatz für die Kultivierung von anhaftenden Zellen

Panexin NTS

- vollständig definierter Serumersatz für die Kultivierung von Suspensionszellen
- enthält ein spezielles 3-dimensionales Stofffreisetzungssystem (3D-SRS) zur optimalen Unterstützung von Zellen mit Nährstoffen und Wachstumsstimulanzien

Panexin-CD enthält nur chemisch definierte Komponenten für den Anbau von anhaftenden und nicht haftenden Zellen

- höchste Reproduzierbarkeit von Los zu Los und vereinfachte Weiterverarbeitung

Panexin basic contains purified proteins, lipids, salts, amino acids, trace elements, hormones and a 3-dimensional substrate release system is an optimized formulation.

- for the cultivation of a variety of adherent and non-adherent cells
- useful to develop sensitive cell-based in vitro tests and co-culture procedures.

Panexin NTA

- fully defined serum substitute for the cultivation of adherent cells

Panexin NTS

- fully defined serum substitute for the cultivation of suspension cells
- contains a special 3-dimensional substance release system (3D-SRS) for an optimal support of cells with nutrients and growth stimulants

Panexin CD contains only chemically defined components for the cultivation of adherent and non-adherent cells

- highest reproducibility from lot to lot and simplified downstream processing

Diese Tabelle zeigt den Unterschied zu anderen Panexin Produkten und klassischen FBS.
This table shows the difference to other Panexin products and classical FBS.

Product	Key feature	Animal components
Fetal Bovine Serum	for a variety of cell lines	100%
Panexin Basic	versatile and affordable	< 2%
Panexin NTA	optimized for adherent cells	< 2%
Panexin CD	chemically defined	< 0%

Customers & Projects

COVID-19 SWABS

Corona hatte das erste Halbjahr 2020 fest im Griff. Forschungseinrichtungen und Hilfsorganisationen suchten nach Testmaterial, um das Virus zu erforschen und die Epidemie einzudämmen. Brunswick konnte Lösungen anbieten.

Corona had a firm grip on the first half of 2020. Research- and aid agencies were looking for test material for research purposes in the field of Covid-19 virus and to contain the epidemic. Brunswick was able to provide solutions.

Der Start

Mitte März informierten wir einige Kunden über Produkte für die Sars-Cov-2-Forschung und Diagnose von Covid-19, erinnert sich Emmanuel Lévêque vom Brunswick Sales Team. «Wir wollten unsere Kontakte und Ressourcen zur Verfügung stellen um die Schweizer Forschung in dieser noch nie dagewesenen Situation optimal zu unterstützen.»

Die Herausforderung

Der erste Schritt war gemacht und das Angebot stiess auf Interesse. Ein Berater einer Schweizer Hilfsorganisation suchte nach SWABS und SWAB Testkits. Leider hatte der Hauptlieferant von Brunswick, wie auch viele andere, Kapazitäts- & Lieferengpässe.

The Start

In mid-March, we informed some customers about products for Sars Cov-2 research and diagnosis of Covid-19, recalls Emmanuel Lévêque member of the Brunswick Sales Team. „We wanted to explore our contacts and resources to optimally support Swiss research in this unprecedented situation.»

The Challenge

Our efforts for a potential solution was arouse interest. An adviser to a Swiss aid organisation was looking for SWABS and SWAB test kits. Unfortunately, Brunswick's main supplier, like many others too, had capacity and delivery issues.

Die Lösung

Emmanuel Picard, Marketing & Sales Manager bei Brunswick, mobilisierte sein Netzwerk und konnte bereits Ende März eine alternative Marke mit gesicherter Produktionskapazität offerieren. «Wir kennen den Markt, verfügen über gute Kontakte und wissen, wo wir welche Produkte in guter Qualität beziehen können. Viele Produktionsstätten haben wir persönlich besucht», sagt Emmanuel Picard. Von da an lief der Standardprozess: Es wurden Muster bestellt, geliefert, getestet, Produktionskapazitäten und Liefermöglichkeiten geprüft und Ende April eine Grossbestellung ausgelöst.

Status quo

Bei Liefereingang verfügte unser Kunde noch über keine ausreichende Lagermöglichkeit. Brunswick übernimmt nun die Lagerung der SWABS und SWAB Kits bis auf weiteres.

«Unser ganzes Team hat vollen Einsatz gezeigt, um dieses Projekt möglich zu machen», sagt Roger Levy, CEO Brunswick, stolz. «Von der ersten Produktvorstellung bis zur Bestellung ist nur ein Monat vergangen – inklusive Testing. Die Zusammenarbeit intern, sogar aus den Homeoffices, hat wunderbar geklappt. Solche Projekte zeigen, dass eine Zusammenarbeit mit Brunswick sich für beide Seiten lohnt. Wir hoffen auf viele weitere solcher spannenden Herausforderungen, unser Team ist bereit!»

The solution

Emmanuel Picard, Marketing & Sales Manager at Brunswick, mobilised his network and was able to offer an alternative brand with adequate production capacity as early as the end of March. «We know the market, have good contacts and know where to source quality products. We have visited carefully many production sites in person», says Emmanuel Picard. From then on, the standard procedure started: samples were ordered, delivered, tested, production capacities and delivery options reviewed and a large order was triggered at the end of April.

Status quo

At the time of delivery, our customer did not yet have sufficient storage facilities. Brunswick is taking care for the storage of the SWABS and SWAB test kits until further notice.

«Our entire team has shown great commitment to make this project possible», says Roger Levy, CEO Brunswick, proudly. «Only one month passed from the first product presentation to the order – including testing. The internal collaboration even with home offices worked very well. Such projects demonstrate, that a collaboration with Brunswick is mutual beneficial. We hope for many more such exciting challenges, our team is ready!»

Brands & Products

ABOUT ULC/MS GRADE SOLVENTS

Jüngste Verbesserungen an High- und Ultra-SPS-Instrumenten in Verbindung mit empfindlichen MS-, PDA-, ELSD-, CAD-, etc.-Detektoren haben zu speziellen Hochleistungssystemen geführt.

Ultranielrige Nachweisgrenzen und valide Analyse molekularer Strukturen von Proteinen, Peptiden, Oligonukleotiden und anderen Chemikalien brachten diesen neuen Techniken eine wachsende Popularität, insbesondere in der pharmazeutischen und biotechnologischen Industrie.

Unsere ULC/MS Lösungsmittel und Formulierungen sind mikrogefiltert, haben einen sehr geringen Verdampfungsrückstand und bieten den besten Schutz für Ihre Säulen und Detektoren. Alle ULC/MS-Reagenzien werden unter Inertgas verpackt, um die Haltbarkeit zu verbessern.

Kurz gesagt, unsere ultrareinen Lösungsmittel bieten erhebliche Vorteile, die dazu beitragen, die Nachweisgrenzen zu erhöhen und die Geräteleistung zu verbessern:

- Signal-Rausch-Verhältnis in Spezifikationen
- Entwickelt, um die höchste Empfindlichkeit zu liefern, eine geringe Bildung von Metallionen-Addukten zu gewährleisten und Spitzenprofile zu verbessern.
- 0,1 oder 0,05 µm Ultrafiltration für anspruchsvolle UHPLC-MS-Anwendungen für weniger Ausfallzeiten durch Verstopfung von Instrumenten, Säulen und Rückschlagventilen
- LC-UV- und LC-MS-Gradienteneignungstest für minimale UV-absorbierende Verunreinigungen in Kombination mit minimalen MS-ionisierenden Verunreinigungen, die glatte Grundlinien mit extrem geringen Interferenzen bieten, unabhängig vom verwendeten Detektor
- Verpackt in Borosilikatflaschen, die die Auslaugung von Metallkationen (Na⁺ und K⁺) deutlich reduzierten

Recent improvements on the High and Ultra PLC instruments coupled with sensitive MS, PDA, ELSD, CAD, etc. detectors have led to special high-performing systems.

Ultra low detection limits and valid analysis of molecular structures of proteins, peptides, oligonucleotides and other chemicals brought these new techniques a growing popularity especially in the pharmaceutical and biotechnology industry.

Our ULC/MS solvents and formulations are micro filtered and have a very low residue on evaporation, offering the best protection for your columns and detectors. All ULC/MS reagents are packed under inert gas, for improved shelf life.

In brief, our ultrapure solvents offer significant advantages that help increase detection limits and improve instrument performance:

- Signal-to-noise ratio found in specifications
- Designed to deliver the highest sensitivity, help ensure low formation of metal ion adducts, and improve peak profiles.
- 0.1 or 0.05 µm ultrafiltration for demanding UHPLC-MS applications for less downtime due to clogging of instrument, columns, and check valves
- LC-UV and LC-MS gradient suitability test for minimal UV-absorbing impurities combined with minimal MS-ionizing impurities, providing smooth baselines with extremely low interference, regardless of detector utilized
- Packaged in borosilicate bottles that significantly reduced leaching of metal cations (Na⁺ and K⁺)

SHOP

Erhältlich in ULC/MS-Qualität
Available in ULC/MS quality

Lösungsmittel - Solvents

- Acetonitrile
- Ethanol
- Methanol
- 2-Propanol
- Water

Reagenzien - Reagents

- Acetic Acid
- Ammonium acetate
- Ammonium Formate
- Formic Acid
- TFA

Mischungen - Blends

- 5% Acetonitrile in water ULC-MS
- 0.04% TFA in Water ULC-MS
- 0.04% Formic acid in Acetonitrile ULC-MS
- 0.1% Formic acid in Water ULC-MS

Und jede andere Mischung oder hochwertige kundenspezifische Lösung, die Sie wünschen (min. Bestellung erforderlich, bitte fragen Sie nach Details bei marketing@brunschwig-ch.com)

And any other blend or any high quality customized solutions that you wish (min. order required, please ask for details at marketing@brunschwig-ch.com)

Product improvement

CAPP PaperBox

Unser Partner CAPP hat die Verpackung für Filter Tips auf das nächste Level gehoben. Die Kunden von Brunschwig und unser Sales Team waren nicht ganz unbeteiligt...

Our partner CAPP has taken the packaging for filter tips to the next level. Brunschwig customers and our sales team were also involved.

**1. Generation**

Filter Tips in Plastikverpackung

1st generation

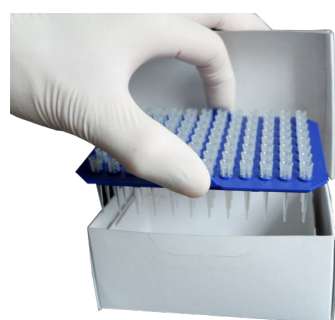
Filter tips in plastic racks

**2. Generation**

CAPP wollte aktiv Müll reduzieren und den ökologischen Fussabdruck in Laboren reduzieren. Mit der neuen recyclebaren Verpackung kann Abfall und Stauraum eingespart werden.

2nd generation

CAPP actively wanted to reduce waste and the ecological footprint in laboratories. With the new recyclable PaperBox racks waste and storage space can be saved.

**3. Generation**

Unter anderem haben Brunschwig Kunden den Wunsch geäußert, dass der Deckel wie gewohnt an der Box befestigt wird, da es Probleme beim Handling gab. CAPP nahm dieses Feedback ernst und verbesserte die Verpackung erneut.

3rd generation

Among others, Brunschwig customers wished, that the lid will be attached to the box as usually, because there were handling problems. CAPP took this feedback seriously and improved the packaging again.

New ways to order from

BRUNSCHWIG WEBSHOP

Wir arbeiten ständig daran, unseren Kundenservice weiter zu verbessern. Die «usability» unseres Webshops ist ein wichtiger Bestandteil davon.

We are constantly working to improve our customer service. The usability of our webshop is an important part of it.

Am 28.07.2020 wird unsere überarbeitete Webseite aufgeschaltet. Bestellungen können jetzt noch schneller und einfacher aufgegeben werden. Folgende neuen Möglichkeiten bietet das Update:

- **Quick order auf der Startseite:** Geben sie eine Artikelnummer ein und das Produkt wird direkt in den Warenkorb gelegt (nach dem Login verfügbar)
- **Excel upload:** Mehrere Produkte können gleichzeitig bestellt werden indem man sie ganz einfach mittels Excel File in den Shop lädt (um diese Funktion freizuschalten, wenden sie sich bitte an unser Sales Support Team sales@brunschwig-ch.com)
- **News und Aktionen:** Neu interaktiv als Webseiten eingebunden
- **Marken:** Übersichtlichere Darstellung unserer Marken mit vielen Zusatzinformationen
- **Andere Marken:** Produkte von Marken, welche nicht in unserem Webshop geführt werden, können einfach via Offertenformular angefragt werden

28th of July 2020 our revised website will be launched. Orders can now be placed even quicker and easier. The update offers the following new options:

- **Quick order on the home page:** Enter an item number and the product will be placed directly in the shopping cart (available after login)
- **Excel upload:** Several products can be ordered in the same way by simply loading them into the shop using Excel File (to unlock this feature, please contact our Sales Support Team sales@brunschwig-ch.com)
- **News and promotions:** New interactively integrated as websites
- **Brands:** Clearer presentation of our brands with a lot of additional information
- **Other brands:** Products from brands that are not listed in our webshop can easily be requested with an offer form

Haben wir etwas vergessen? Wir sind gespannt auf ihr Feedback und ihre Anregungen für die Weiterentwicklung unserer Webseite. Senden sie uns ihre Wünsche mit dem Betreff «Feedback Website» an scueni@brunschwig-ch.com

Vielen Dank im Voraus für ihre wertvollen Tipps!

Have we missed anything? We are looking forward to your feedback and suggestions for the further development of our website. Send us your requests. Subject: «Feedback Website» to scueni@brunschwig-ch.com

Thank you in advance for your good proposals!

Inside Brunswick

«IT'S ALL ABOUT CUSTOMER SERVICE»

Wir haben mit unserem neuen Leiter Customer Service & Sales Support über seinen Job, seine Ambitionen und die Bedeutung der Kundenbetreuung für ein Handelsunternehmen gesprochen.

We have talked to our new Head of Customer Service & Sales Support about his Job, his ambitions and the importance of customer care for a trading company.

Jonathan Shaban, was hat dich an der Stelle als Leiter Customer Service & Sales Support gereizt?

Ich bin sehr kommunikativ und kundenorientiert. Supply-Chain Planung ist mein Element. Hinter jeder Bestellung steht ein Kundenprojekt. Mit professioneller Beratung sowie sauberer Planung kann mein Team einen Beitrag zum Erfolg dieser Projekte leisten.

Was war die grösste Herausforderung seit deinem Start im Dezember 2019?

Ich musste alle Prozesse lernen und nebenbei ein neues Team zusammenstellen. In dieser Umstrukturierung den Dienstleistungsgrad zu halten und sogar zu verbessern war nicht immer einfach.

Und natürlich kam direkt danach die Covid-19 Krise. Das war eine enorme Herausforderung für uns und unsere Kunden. Mit Day-to-Day Planung und Anpassungsfähigkeit stellen wir uns dieser bis heute erfolgreich.

Vielen Dank an das ganze Brunswick Team! Ohne motivierte, zuverlässige Mitarbeitende und Teamarbeit hätte die Serviceverbesserung nicht funktioniert.



Jonathan Shaban,
Head of Customer Service & Sales Support

Jonathan Shaban, what appealed to you as Head of Customer Service & Sales Support?

I am a very communicative and customer-oriented person. Supply chain planning is my strength. Behind each order is a customer project. With professional advice and good planning, my team



v.l.n.r. Ana Kovacevic, Dragana Okolic

Was zeichnet deiner Ansicht nach den Kundendienst von Brunswick aus?

Unsere Flexibilität. Wir halten uns nicht strikte an vorgegebene Prozesse, sondern passen uns unseren Kunden an.

Stell uns bitte Dein Team kurz vor...

Wir haben verschiedene Backgrounds: Medizinwesen, Chemie & Life Science, Customer Service, Supply-Chain Management. Wir ergänzen uns gegenseitig und nutzen die Synergien. Wir haben Freude an unserer Arbeit und hoffen, dass unsere Kunden das spüren.

Welche Projekte / Umstellungen stehen im Customer Service dieses Jahr noch an?

Die Optimierung der internen und externen Kommunikation, damit wir schneller relevante Informationen weitergeben können. Zum Beispiel bei Produktionsengpässen brauchen wir mehr Zeit um eine Alternative anbieten zu können und sicherzustellen, dass keine Verzögerung im Kundenprojekt entsteht.

Wir müssen unsere Prozesse weiter optimieren und automatisieren um eine schnellere und fehlerfreie Bearbeitung zu erzielen.

Ausserdem sollten wir in die Fortbildung der Mitarbeitenden investieren, um eine zeitgemässe und adäquate Beratung zu gewährleisten.

Was machst du, wenn du nicht arbeitest?

Ich verbringe meine Freizeit gerne mit der Familie in der Natur und geniesse die Kleinigkeiten des Lebens. Ein kühles Bier und ein spannendes Gespräch unter Freunden erfüllen mich ebenso.

Wenn Du Dir von den Kunden etwas wünschen könntest, was wäre das?

Dass wir weiterhin offen und ehrlich kommunizieren. Und bitte besucht unseren Webshop, es lohnt sich!

is able to contribute to the success of these projects.

What has been the biggest challenge since you started in December 2019?

I had to learn all the processes and put together a new team. Maintaining and further improving the level of service in this restructuring periode has not always been easy.

And, of course, the Covid-19 crisis came right after. This was an enormous challenge for all of us including our customers. With day-to-day planning and rapid respond, we were able to fully succeed. Many thanks to the whole Brunswick team! Without motivated, reliable employees and teamwork, the implementation of improved service would not have been possible.

In your opinion, what distinguishes the customer service of Brunswick?

Our flexibility. We do not adhere strictly to predetermined processes, but adapt to our customers.

Please shortly introduce your team...

We have different backgrounds: Medical, Chemistry & Life Science, Customer Service, Supply-Chain Management. We complement each other and use the synergies. We enjoy our work and hope that our customers recognize that.

Which projects /changes are still to be made in Customer Service this year?

Optimizing internal and external communication so we can share relevant information more quickly. For example, in the event of production bottlenecks, we need more time to be able to offer an alternative to ensure that there is no delay in the customer project.

We need to continue to optimize and automate our processes to achieve faster and error-free processing.

Moreover we should invest in the training of employees in order to ensure timely and adequate advice.

What do you do if you don't work?

I like to spend my spare time with my family in nature and enjoy little things in life. A cool beer and an exciting conversation among friends is pleasure.

If you could wish for something from the customers, what would it be?

That we continue to communicate openly and honestly. And please visit our web shop, it's worthwhile!

