ANDI LANI



KI-Strategie und Transformation · Senior Global Performance Strategist, On Running · Gründer, FQ Central

Raum Zürich, Schweiz
Griechisch (EU-Bürger) und Albanisch, Doppelbürger · Aufenthaltsbewilligung B (arbeitsberechtigt in der Schweiz)
Sprachen: Englisch (Muttersprache), Griechisch (Muttersprache), Albanisch (Muttersprache)

Aufbau der KI-Funktion bei Teleperformance Greece als erste Einstellung, Leitung der KI über sechs Funktionen mit einem Team von 15 bis 20 Personen und Führung der Funktion als Acting AI Director. Heute verantwortlich für die Performance-Strategie der globalen Kundenservice-Dienstleister von On Running und Autor der KI-Strategie für den Kundenservice. Elf Jahre Kundenservice-Betrieb und Qualität.

11 Jahre
Kundenservice-Betrieb und Qualität

6
Funktionen im KI-Bereich geleitet, von Operations bis Procurement

15
Globale Marken betreut, von Google bis Miele

WICHTIGE ERFOLGE

KI-Enablement-Workflow für PMI erstellt und auf globaler Ebene präsentiert sowie das erste KI-Enablement von Teleperformance Rumänien mit dessen CEO initiiert.

Innovation Lounge für Teleperformance Greece konzipiert und geleitet, die unternehmensweite Fläche für das Kundenportfolio-Management.

Conversational AI für Dyson sowie Conversational Analytics für STIHL und weitere Kunden.

Erste standardisierte KPI- und ROI-Messung für KI-Investitionen bei Teleperformance; Root-Cause-Analyse-Tool konzipiert, das die Lösungszeit um 32% und wiederholte Vorfälle um 41% senkte.

BERUFSERFAHRUNG

2025

SENIOR GLOBAL PERFORMANCE STRATEGIST

On AG (On Running), Zürich, Schweiz (hybrid)
Oktober 2025 bis November 2026

- KI-Strategie für Happiness Delivery, die Kundenservice-Organisation von On, geschrieben und mit dem Führungsteam durchgebracht.
- Verantwortlich für die Performance-Strategie der globalen Kundenservice-Dienstleister von On: Ziele, Governance und Verbesserungs-Roadmaps.
- ROI-Modell aufgebaut, mit dem das AI-Enablement-Team von On KI-Investitionen beurteilt, und die Business Cases für die Wissensdatenbank und das Übersetzungstool geschrieben.

2016

TELEPERFORMANCE GREECE

Teleperformance Hellas S.A., Athen, Griechenland
2016 bis September 2025

Acting AI Director	Juli 2025 bis September 2025
AI Manager	Oktober 2023 bis September 2025
Senior QA Manager & Lead Digital Solution Architect	Oktober 2022 bis September 2023
Senior Quality Assurance Manager	April 2022 bis September 2022
QA Manager	Januar 2022 bis März 2022
Senior QA Coordinator	2019 bis 2021
QA Coordinator, Senior Operations Supervisor, Customer Service Specialist	2016 bis 2018

Kunden: Google, Netflix, Epic Games, Disney, Pandora, Miele, STIHL, JTI, PMI, Dyson, Avis, Zenith, DEH, FreeNow, bol.com.

- Als AI Manager (Oktober 2023 bis September 2025): KI-Funktion als erste Einstellung aufgebaut und ein Team von 15 bis 20 Personen über Operations, Qualität, BI, Workforce Management, Finanzen und Procurement geführt. In den letzten drei Monaten als Acting AI Director mit Gesamtverantwortung für die KI-Funktion.
- Kommerzielle KI: KI-Lösungen für Kunden präsentiert und gebaut, darunter das komplette Lösungsportfolio für Rumänien; die Innovation Lounge als Vertriebsinstrument für kommerzielle KI geschaffen.
- Conversational AI in die Produktion gebracht: Microsoft-Copilot-Studio-Wissensdatenbank-Bots und Conversational Analytics (CallMiner).
- Root-Cause-Analyse-Tool konzipiert (2024): Lösungszeit um 32% gesenkt, wiederholte Vorfälle um 41%.
- Einführung der Wissensplattform in fünf Funktionen: Ressourcenauslastung um 29% gesteigert, Erstlösungsquote um 17%.
- Als Senior QA Manager & Lead Digital Solution Architect: Initiativen für digitale Lösungen über Qualität, BI, Operations, Finanzen und Procurement geleitet; fachseitiger Produkt- und Projektmanager für die hybride Wissensdatenbank und das Übersetzungstool (über den gesamten Lebenszyklus betreut), in Zusammenarbeit mit Solution Designern und Entwicklern von den Anforderungen bis zu Rollout und Adoption; sowie Produkt- und Projektmanager für Conversational Analytics für STIHL und weitere Kunden.
- Als QA Manager (Januar bis März 2022): mehrsprachiges Team von 32 Qualitätsspezialisten auf dem Miele-Account geführt; innerhalb von sechs Monaten gewann der Account die europäische Auszeichnung für das schnellste NPS-Wachstum.

2023 GRÜNDER

FQ Central, Zürich, Schweiz und Griechenland (parallel)
2023 bis 2026

- FQ Central gegründet, ein Unternehmen für KI-Qualitätsmanagement, mit Verantwortung für Produktdesign und Produktmanagement.
- Aufbau von REVEAL geleitet, unserer Engine für Conversational Analytics und Conversational AI für Contact Center.
- Die KI-Compliance-Arbeit geleitet und die Engine von Anfang an mit Blick auf den EU AI Act konzipiert.

ZERTIFIKATE

Praxiskenntnisse der Normen: ISO 9001 (Qualitätsmanagement) · ISO 27001 (Informationssicherheit)

ISO 42001 (KI-Managementsysteme): zertifiziert 2026

COPC: CX Standard (CSP) · Lean Six Sigma · Best Practices for VMOs

Six Sigma: Lean Six Sigma Black Belt (Council for Six Sigma Certification, 2026) · Green Belt (COPC) · Yellow Belt (COPC)

EU AI Act: Executive Awareness (Veritome, Nov. 2026) · AI Act Fundamentals (Regulation AI, Nov. 2026)

Elements of AI: Universität Helsinki (2026)

AUSBILDUNG

Global Executive MBA with Artificial Intelligence, University of Hertfordshire, UK, laufend

B.S. Business Administration, University of the People (ab November 2026)

Bachelor in Music Engineering, AKMH (2008-2013)

Data-Science-Programm, Reatcode-Workearly

Mini-MBA (2025)

KERNKOMPETENZEN

KI-Strategie und Operating-Model-Design · Conversational AI: Agenten, Chatbots und Voicebots · Agentische Workflows und Multi-Agenten-Orchestrierung · KI-Governance (EU AI Act) · Qualitätsmanagementsysteme (ISO 9001) · Six Sigma Black Belt: Leitung datengetriebener Prozessverbesserung (DMAIC) · ROI-Modellierung und Business Cases · Cost to Serve und Unit Economics · Budget-, Reforecast- und Kurzfristplanungszyklen

TOOLS UND SOFTWARE

Agentische Coding-Tools (Claude Code, Cursor, Antigravity), LLM-Plattformen (Claude, GPT, Gemini), lokale Modellbereitstellung (Ollama, Open-Weight-LLMs), RAG und Model Context Protocol (MCP), Agenten-Orchestrierung und Flow-Design, BI und Reporting (Power BI, Tableau, QlikView, Looker Studio)