

«Customer Service – Enterprise Edition»

Das Unternehmen zur Service Organisation entwickeln

Tom Buser, Managing Partner & CEO, YukonDaylight AG

yukon daylight
BUSINESS ARCHITECTS

YukonDaylight bringt Kundenorientierung in Ihr Unternehmen: Mit Dosulting® – dem umsetzungsorientierten Projektmanagement.



**Business
Architecture**

- CRM & Customer Service
- Business Development
- IT Business Transformation

**Umsetzung von
strategischen Projekten**

Dosulting®

**Gegründet 2007
Über 10 Mitarbeitende**



Helsana



Das Unternehmen zur Service Organisation entwickeln...

...10 Punkte zur Umsetzung





1. Servicestrategie





2. Walk the talk





3. Prozesse vor Struktur





4. Social & Collaborative





5. Zuhören und handeln





6. Keine Organisationsgrenzen





7. Passion for Customer





8. Wissensmanagement





9. Benchmarking





10. Technologie



YukonDaylight Customer Service Summit

SUMMIT
2012

YukonDaylight
Customer Service
26. September

Mittwoch, 26. Sept. 2012
13.00 – 17.00 Uhr
Holiday Inn, Zürich-Oerlikon

«Customer Service – Enterprise Edition»
Das Unternehmen
zur Service Organisation entwickeln

Jetzt registrieren: www.yukondaylight.com

Partner

Alcatel-Lucent 
Enterprise

Referate (www.yukondaylight.com)

- **After Sales Service als strategischer Erfolgsfaktor**
Dirk Hofmann, Mitglied der Geschäftsleitung, SolarMax
- **Der Kulturchange zum Kundenunternehmen**
Jürg Stupp, Mitglied der Konzernleitung, Helsana
- **Schlagkraft durch Wissensmanagement**
Christine Lindt, Fachführung Kundendienst, Helsana
- **Der Weg zur Prozessorganisation**
Ewout Kea, CEO, Billag
- **Integrierte und automatisierte Verkaufs-, Montage und Serviceprozesse**
Daniel Jacob, Mitglied der Geschäftsleitung, Griesser
- **Ergebnisbericht: Aufbau des Customer Interaction Center**
Thomas Canonica, Mitglied der Generaldirektion, Touring Club Schweiz



YukonDaylight Customer Service
Holiday Inn, Zürich-Oerlikon
26. September



YukonDaylight AG
Güterstrasse 133
CH-4053 Basel

Tom Buser
tom.buser@yukondaylight.com
+41 79 340 15 64

