



YukonDaylight stellt das SQS Kombizertifikat 'Best Practice in Customer Service®' sowie die Webapplikation unblu für 'Guided Selling' anhand der Referenzcases 'Operationelle Exzellenz im Kundenservice bei Helsana' und 'HP's Next Generation Sales Approach' am Swiss CRM Forum 2010 vor. Besuchen Sie uns am **Stand Nr. 56** am 24. Juni 2010 im Hallenstadion Zürich.

## Kundenreferenz: ‚Be brilliant in the basics - Operationelle Exzellenz im Kundenservice‘

# Helsana

Die Kundendienste der Helsana haben sich in den letzten Jahren rasant entwickelt. In diesem organisatorischen Wachstum haben sich spezielle strukturelle und personelle Herausforderungen gezeigt. Im Herbst 2009 wurde deshalb mit YukonDaylight eine Standortbestimmung durchgeführt. Darauf basierend eine Strategie entwickelt. Diese setzt klare Prioritäten in der Führung und Weiterentwicklung der Kundendienste:

- ▶ Erreichung von operationeller Exzellenz durch Einführung von SQS ‚Best Practice in Customer Service®‘ (basiert auf ISO9001 und EN15838)
- ▶ Steigerung der Effizienz im Service und Sicherung der Qualität
- ▶ Schaffung einer optimalen Basis für die Entwicklung weiterer Services am Kunden (vom Call Center zum Customer Value Center)
- ▶ Aufzeigen des Wertbeitrages der Kundendienste zur Helsana



### Referat von Michael Meier am Swiss CRM Forum 2010

Der Leiter der Kundendienste der Helsana stellt am diesjährigen Swiss CRM Forum diesen spannenden Kundencase in seinem Referat vor. Der Vortrag zeigt anhand von konkreten Beispielen wie sich die Organisation entwickelt hat.

- ▶ Der Vortrag zeigt die Entwicklung und die Zukunftsstrategie der Helsana Kundendienste auf und wie diese ihren Wertbeitrag zum Unternehmenserfolg sicherstellen
- ▶ Operationelle Exzellenz ist die Basis für weiterführende Services am Kunden
- ▶ Eine internationale Norm für Qualitätsmanagement im Kundenservice schafft die Basis für die operationelle Exzellenz

### Ihr Nutzen

Anhand dieses Praxisbeispiels wird aufgezeigt, wie der Aufbau und die strategische Weiterentwicklung einer Kundenservice Organisation umgesetzt werden kann und welchen Mehrwert eine Qualitätszertifizierung mit sich bringt.

### Der Referent

Michael Meier ist ein exzellenter und erfahrener Redner. Er hat über zehn Jahre Führungserfahrung im öffentlichen Bereich und bei Helsana. Der Betriebsökonom und Notar (Universität Zürich) ist seit 2007 Leiter der Kundendienste der Helsana und Mitglied der erweiterten Konzernleitung. Mit sechs Standorten betreibt die Helsana eine der schweizweit grössten Customer Care Organisationen.



### Anmeldung

<http://www.swisscrmforum.com>



Mit YukonDaylight realisieren Unternehmen ihre strategischen Projekte. Unsere High Performance Teams sind auf den Aufbau und die Optimierung von Organisationen spezialisiert. YukonDaylight arbeitet nach dem innovativen Dosulting®-Ansatz.

Kontakt: [info@yukondaylight.com](mailto:info@yukondaylight.com) - YukonDaylight AG – Röschenzerstrasse 9 – 4153 Reinach – +41 61 711 49 06