



Thomas Spaar

Über fünfzehn Jahre Führungserfahrung in Linie und Projekten. Davon mehrere Jahre als Leiter eines Projekt- und Consulting Geschäfts und Mitglied der Geschäftsleitung. Langjähriger Service Manager, Senior Berater und Projektleiter mit grosser Umsetzungserfahrung in unterschiedlichen Unternehmen und Branchen. Spezialisiert auf Projekt- und Service Management, Aufbau von Service Organisationen wie IT Service Desk und Contact Center.

Personalien

Geboren am 7. November 1967, Schweizer
Muttersprache Deutsch, Englisch und Französisch verhandlungssicher
Verheiratet, zwei Kinder
Master of Science, ETH Zürich

Projektleitungserfahrung

Insurance

▶ Suva, Luzern	Aufbau Wissensmanagement	2014/15
▶ Atupri, Bern	Entw. Customer Experience Management	2013
▶ Swica, Winterthur	Aufbau Customer Care	2012
▶ TCS, Genf	Aufbau Customer Interaction Center	2010/11
▶ Helsana, Stettbach	Zertifizierung Kundendienste	2010
▶ Helsana, Stettbach	Aufbau Wissensmanagement	2010/11

Administration

▶ Zentrale Informatik, Basel	Serviceaufbau WorkplaceBS	2013/14
------------------------------	---------------------------	---------

Finance

▶ BonusCard, Oerlikon	Optimierung Customer Center	2014/15
▶ Bank Linth, Uznach	Aufbau Kundenservice Center	2006/07
▶ Postfin., CS, LUKB	Benchmarkanalyse Contact Center	2006
▶ UBS, Zürich	Aufbau Bankfach Service Center	2001/02

Telecommunication & Media

▶ Billag, Fribourg	Prozess- und Organisationsentwicklung	2010-12
▶ Billag, Fribourg	Einführung Integriertes Kampagnen Mgmt.	2009

Industries

▶ Novartis Pharma	Aufbau IT Service Desk für NIBR	2008/09
▶ Dufry, Basel	Aufbau globaler Kundenservices	2008
▶ Heineken Switzerland	Aufbau Kundenservice Center	2004/06
▶ Post, Bern	Strategieentwicklung Kundendienst	2006/08

Berufserfahrung

▶ PIDAS Aktiengesellschaft	Leiter Projects, Mitglied der GL	1998 - 06
▶ YukonDaylight	Gründer & Partner	seit 2006

Diplomarbeiten

▶ Environmental Life Cycle Balance of Cotton Production	1997
---	------

Publikationen & Referate

- ▶ Referate: Helpdesk Forum, Swiss CRM Forum, Customer Care Day
- ▶ Publikationen: Contact Center Magazine, IT Manager, CRM Yearbook, YukonDaily
- ▶ Themen: Aufbau Service Organisationen, Next Generation Contact Center, Best Practice in Customer Service, Wissensmanagement, Projekte



YukonDaylight bringt Kundenorientierung in Ihr Unternehmen: Mit Dosulting® - dem umsetzungsorientierten Projektmanagement. Mehr erfahren: www.yukondaylight.com

Kontakt: info@yukondaylight.com - YukonDaylight AG - Güterstrasse 133 - 4053 Basel - +41 76 382 41 88



Projektreferenzen

BonusCard

- ▶ Optimierung Customer Center (Optimierung Schriftverkehr und Archiv)
- ▶ Gesamtverantwortung für das Projekt als externer Projektleiter
- ▶ Entwicklung der Business Anforderungen und Abbildung in Systemen
- ▶ Begleitung der Umsetzung bis zum Betrieb

Zentrale Informatik Dienste Basel Stadt

- ▶ Serviceaufbau für WorkplaceBS (zentrales Management der Client Infrastruktur)
- ▶ Projektleitung Leistungserbringungsprozesse
- ▶ Aufbau Service Management
- ▶ Prozessdesign, Schulung und Einführung

Novartis Pharma Research (NIBR)

- ▶ Aufbau IT Service Desk
- ▶ Gesamtprojektleitung, Aufbau wissenschaftlicher IT Helpdesk
- ▶ Einführung der technischen Lösungen und Aufbau der Infrastruktur
- ▶ Ausbildung der Mitarbeiter,
- ▶ Service Management (Management on Time)

Billag

- ▶ Gesamtverantwortung Projekt Billag Prozessoptimierung
- ▶ Aufbau des Servicekatalogs und der Skillmatrix
- ▶ Optimierung und Dokumentation der Prozesse
- ▶ Redesign der IT Architektur (Workflow Umgebung)
- ▶ Aufbau Schulungskonzept

Touring Club Schweiz (TCS) - Projektleitung

Bank Linth, Uznach – Projektleitung und Service Management on time

Heineken Switzerland, Winterthur – Projektleitung

- ▶ Aufbau Kundenservice Center
- ▶ Gesamtverantwortung für das Projekt als Projektleiter
- ▶ Entwicklung der Business Anforderungen und Abbildung in Systemen
- ▶ Aufbau Servicekatalog, Standardprozesse nach ITIL und Service Level Agreement (SLA)
- ▶ Rekrutierung der Mitarbeiter, Einführung des Leiters und Service Management on time

Swisscard, Horgen – Projektleitung

Touring Club Schweiz (TCS) - Projektleitung

- ▶ Einführung eines Virtual Contact Centers
 - ▶ Gesamtverantwortung für das Projekt als externer Projektleiter
 - ▶ Routingdesign der Calls und Cases aller Kunden über mehrere Teams und Standorte
 - ▶ Begleitung der Umsetzung bis zum Betrieb
-