

Tom Buser

Erfahrener Senior Berater und Projektleiter für strategisches Kundenmanagement und Marktentwicklung. Jahrelange internationale Führungserfahrung in Linie und Projekten. Profunder Kenner der ICT Branche und Autor bekannter Fachbücher über CRM. Mitbegründer und VRP des Swiss CRM Forums und Veranstalter des YukonDaylight Customer Service Summit. Konzeptstark, engagiert sowie absolut kunden- und ergebnisorientiert.

Personalien

Betriebsökonom FH/HWV (Fachrichtung Marketing), ITIL-Foundation
Geboren am 17. Oktober 1970 in Genf – Schweizer und Italiener
Muttersprache Deutsch, Englisch verhandlungssicher
Verheiratet, drei Kinder

Projektübersicht

Business Development und Marketing

▶ Stadtwerke Winterthur	Marketing Strategie	2015
▶ Regio Energie Solothurn	Strategieberatung	2013/14
▶ Hewlett-Packard, Zürich	Sales Director Services	2007-17
	Projektleiter im Marketing Programm OneHP	
	Marktlancierung Cloud Services	
	Aufbau eines indirekten Verkaufskanals	
	Marktentwicklung für Analytics und Life Sciences	
▶ EDS/HP, Zürich	Integration Workstream Lead 'go to market'	2008 /09
▶ Medialine/Walter, Zürich	Strategieentwicklung/-umsetzung	2008

CRM und Customer Care

▶ R. Nussbaum, Olten	CRM Beratung / Organisationsentwicklung	2016
▶ HCI Solutions, Bern	CRM Beratung	2016
▶ Regio Energie Solothurn	CRM Evaluation und Einführung, Assessment	2014/16
▶ SAG, Dietlikon	CRM Evaluation und Konzeption	2015/16
▶ Motorex, Langenthal	CRM Evaluation	2014/15
▶ Suva, Luzern	Standortbestimmung CRM, Evaluation CMS	2013/14
▶ Atupri, Bern	Strategieentwicklung Customer Experience	2013/14
▶ SIX Group, Zürich	Aufbau Top Account Management	2013/14
▶ Post, Bern	Reorganisation Kundendienst, Strategieentwicklung Kundendienst (2006)	2014/16
▶ Kantonsspital Baden	CRM Evaluation & Einführung, e-Health/Online Strategie und Evaluation	2013/14
▶ MCH Group	CRM Evaluation & Einführungsbegleitung	2012
▶ Touring Club Schweiz	Strategieentwicklung Customer Interaction Center	2011
▶ Swisscom, Bern	Neues Betreuungsmodell Grosskunden	2011
▶ IBA, Aarau	CRM Beratung, Tool Evaluation und Einführung Organisationsentwicklung Verkauf und Marketing	2010–12
▶ Helsana, Stettbach	Entwicklung Kundenservice/CRM; Programm Mgr. 'Kundenbindung' und 'Operationelle Exzellenz'	2009–13
	Entwicklung CRM Roadmap	
	Leitung der Qualitätszertifizierung 'Best Practice in Customer Service ISO9001/EN15838'	
▶ Helsana, Stettbach	Social CRM im Kundendienst (Kundenforum)	2011 - 12
▶ Bank Linth, Uznach	Projektsteuerung Aufbau Kundenservice Center	2006/07
▶ Heineken, Winterthur	Projektsteuerung Aufbau Kundenservice Center	2004–06

▶ UBS, Zürich	Einführung Web Self Services CRM Situationsanalyse Aufbau & Betrieb Bankfach Service Center	2006/07 2001 1998–03
---------------	---	----------------------------

IT Business Transformation

▶ Kantonsspital Baden	IT Strategie- und Organisationsentwicklung Aufbau und Mitglied des IT Beirat Beratung & Projektmanagement Strategie- und Organisationsentwicklung im Bereich IT Aufbau Projekt Portfolio Management Strategieentwicklung und Evaluation eHealth Online Strategie Kundenprozesse	seit 2009
▶ Swisscom, Bern	Begleitung Reorg. Professional Services Organisationsentwicklung IT Services	2008 2005/06
▶ Syngenta, Basel	Begleitung IT Outsourcing	2003–07

Berufspraxis

▶ YukonDaylight AG	Partner & CEO	seit 2007
▶ YukonDaylight Customer Service Summit	Gründer & Organisator	seit 2011
▶ Marketyzer GmbH	Partner	seit 2014
▶ Biker Days Basel	Veranstalter	seit 2016
▶ Jazzfestival Basel	Präsident des Stiftungsrats	2007–11
▶ Swiss CRM Institute AG	Präsident des Verwaltungsrats	2005–10
▶ PIDAS / POLYDATA	CEO Transition/Transformation Manager Business Unit Manager CRM Solutions Project- & Account Manager	2002–07 2001/02 1999–01 1997–99

Publikationen & Referate

- ▶ CRM für die Praxis (Versus 2006)
- ▶ Vom Unternehmen zum Kundenunternehmen (Versus 2003)
- ▶ My Guide to CRM (Pidas 2000)
- ▶ TQM (Diplomarbeit 1997)
- ▶ Diverse Referate zu Kundenorientierung, Einsatz von IT im Marketing, Verkauf und Kundenservice, CRM und Customer Care sowie Customer Experience



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

YukonDaylight AG –Güterstrasse 133 – 4053 Basel – +41 61 711 49 06 – info@yukondaylight.com