



FACHVERBAND FÜR SCHWEIZER SERVICE-MANAGER

Schweizer Kundendienst Verband hat sich **gegründet**

SKDV – dieses Kürzel sollten sich Service-Verantwortliche in Zukunft merken. Dahinter verbirgt sich der Schweizer Kundendienst Verband, der sich im September 2018 neu gegründet hat. Ähnlich wie der KVA in Österreich geht der SKDV eine enge Partnerschaft mit dem KVD ein. Mitglieder erhalten beispielsweise die **SERVICETODAY** als Bestandteil ihrer Mitgliedschaft. Über die weiteren Ideen und Planungen informiert der neu gewählte Vorstand in diesem Beitrag.

„Der SKDV fördert und unterstützt seine Mitglieder bei der Innovation und Optimierung rund um den Kundendienst in der Schweiz“, bringt es Mitgründer Roger Berliat auf den Punkt. Seine Mitglieder möchte der SKDV bei der Gestaltung ihres Kundendienstes in allen Branchen unterstützen.

Der SKDV hat sich eine Menge vorgenommen: „Fachtagungen, Kongresse und Kundendienst-spezifische Weiterbildungsangebote sollen ein fokussiertes Networking und einen breiten Erfahrungsaustausch branchenspezifisch und branchenübergreifend er-

möglichen – mit Experten der Service Community“, sagt Vizepräsident Kurt Ullmann.

Dazu sucht der SKDV auch den Kontakt zum KVD und zum KVA. In einigen Bereichen soll kooperiert werden, so dass die Mitglieder in beiden Verbänden Einblick in Trends rund um das Thema Mensch-Prozess-Technologie im Kundenservice bekommen – und zwar länderübergreifend. „Durch die Kooperation mit den Partnerorganisationen KVD und KVA gehören SKDV-Mitglieder zum größten und bedeutendsten Berufsverband für Fach- und Führungs-

kräfte in Europa – eine große Chance für intensives Networking“, sagt Roger Berliat.

Neben Berliat und Ullmann gehören Dorothee Neururer, Dominik Schlicht, Markus Geissmann und Jürg Meierhofer zum Gründungsvorstand. Die Gründung fand am 4. September 2018 in Zürich statt. Wer Mitglied werden möchte, kann sich im Internet unter www.skdv.ch informieren. Einige Vorstandsmitglieder werden auch am 8. und 9. November 2018 beim KVD Service Congress vor Ort in München sein und Interessierten für Gespräche zur Verfügung stehen.



Der gewählte Vorstand des neu gegründeten Schweizer Kundendienst Verband (v.l.) Jürg Meierhofer, Kurt Ullmann, Dorothee Neururer, Roger Berliat und Markus Geissmann. Es fehlen Gerhard Wirz und Dominik Schlicht.



Roger Berliat
Präsident

Head of IoT Partnerships
Swisscom (Schweiz) AG

Ich engagiere mich im SKDV, weil mein Herz seit mehr als 25 Jahren für die Service-Branche schlägt und ich selber passionierter Dienstleister aber auch scharf beobachtender Service-Konsument bin. Mit dem Abschluss zum Master in Servicemanagement und -marketing vor einigen Jahren, wollte ich mich für das Thema und die Branche noch mehr engagieren. Ich finde, die gesamte Servicelandschaft ist in der Schweiz kaum und vor allem zu wenig spezifisch vertreten. Da habe ich vor 5 Jahren den KVD kennengelernt und geniesse dort engagiert den Austausch unter Gleichgesinnten. Durch den tollen Job des KVD motiviert, beschloss ich Ende letzten Jahres die Gründung des SKDV zusammen mit Kurt Ullmann.



Dominik Schlicht

Head of Highvoltage Service Technik
ABB

Ich engagiere mich im SKDV, weil ich Mehrwerte für Kunden durch exzellenten Service schaffen möchte. Hierfür bietet der SKDV die optimale Plattform für Erfahrungsaustausch in der Schweiz.



Kurt Ullmann
Admin & Vizepräsident

Geschäftsführer und Inhaber
unimarketing

Ich engagiere mich im SKDV, weil ich überzeugt bin, dass neue und kundenfreundliche Dienstleistungen durch intensiverem Austausch von Fach- und Führungskräfte unterschiedlicher Anbieter, verschiedener Branchen entwickelt werden können. Mittels eines interaktiven Dialogs mit dem Kunden die Bedürfnisse richtig zu verstehen und laufend den neuen Anforderungen und Möglichkeiten anzupassen. Dadurch generieren wir mehr Begeisterung auf der Kundenseite und mehr Umsatz beim Anbieter.



Markus Geissmann

Leiter Marktorganisation Service
Schenker Storen AG

Ich engagiere mich im SKDV, weil der Service ein wichtiger Teil in unserem Leben ist. Ich möchte unseren Kunden den Service bieten, wie ich ihn auch als Kunde erwarte. In dieser Community, mit ihrem branchenübergreifenden Netzwerk, lerne ich immer wieder neue Aspekte aus dem so „einfach“ scheinenden Bereich Service kennen.



Dorothee Neururer

Langjährige Erfahrung als Projekt- und Programmanagerin (ICT, Finance) für die Entwicklung von Internetserviceangeboten. Zuvor Dienstleistungsmarketing für IT-Enduserschulung und immer den Fuß im Journalismus mit Fokus auf Deutschland, Österreich, Schweiz.

Die zukünftige Herausforderung für einen exzellenten Kundenservice liegt im optimalen Zusammenspiel zwischen Mensch und Service-Technologie.



Jürg Meierhofer

Koordinator Plattform Industrie 4.0, Senior Lecturer, Studienleiter CAS Industrie 4.0 und CAS Data Product Design
Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) und Swiss Alliance for Data-Intensive Services

Ich engagiere mich im SKDV, weil ich exzellenten Service als zentrales Element der Wertschöpfung betrachte. Mit meinem Einsatz will ich zu Innovationen und zur Verbreitung und Anwendung des Wissens und Erfahrungsschatzes rund um das Thema Service beitragen.

SKDV
schweizer kundendienst verband



Gerhard Wirz

Senior Key Account Manager
Jakob Müller AG

Ich engagiere mich im SKDV weil der Service Bereich ein Kritischer Erfolgsfaktor für Unternehmen darstellt, nicht nur was finanzielle Resultate betrifft sondern auch im Entwickeln des Führungsnachwuchses. In keinem Bereich einer Unternehmung erlebte man alle Facetten des Geschäftes so hautnah und direkt beim Kunden wie im Service. Es ist mir ein Anliegen meine Erfahrung an kommende Führungsgenerationen zu übertragen.