

## Short Curriculum Vitae

### Zur Person

Name Nierlich, Marco Archibald  
Adresse Tössriederenstrasse 49, 8193 Eglisau  
Telefon +41 79 389 57 51  
eMail mani@glug.ch  
Blog <http://nierli.ch>  
Geburtsdatum 1. Juni 1974  
Nationalität Schweizer  
Familie getrennt lebend, 3 Kinder  
Sprachen Deutsch (Muttersprache)  
Englisch (fließend in Wort und Schrift)  
Französisch (Konversation, einfache Korrespondenz)  
Spanisch (einfache Konversation)



### Fachlicher Leistungsausweis

- Strategieentwicklung für Social CRM Aktivitäten in der Krankenversicherungsbranche
- Konzeptionierung, Umsetzung und Betrieb von Markencommunities (Brand Community) mit Fokus auf Kundenservice, Kundenbindung und Marketing
- Konzeptionierung und Umsetzung von Projekten zur Involvierung und digitalen Integration von Kunden und weiteren Stakeholdern in die Geschäftsprozesse

### Persönliche Kompetenzen

- Sehr gute Vernetzung in der Schweizer Online und Social Media Szene
- Strategisch, analytisch, in Zusammenhängen denkend
- Initiativ, engagiert, umsetzungsstark

### Auszüge aus Arbeitszeugnissen

- „...ist eine wichtige Ansprechperson bei Fragen zur Digitalisierung und hat durch sein Engagement einen massgeblichen Beitrag zum kulturellen Wandel und zur Etablierung von Social Media geleistet...“
- „...hat viele innovative, unternehmerisch durchdachte, sofort umsetzbare Ideen und wirkt an Neuerungen aktiv und gestalterisch mit...“
- „...sehr wertvollen und initiativen Kadermitarbeiter, der sich in unverkennbarer Weise seinen Aufgaben und dem Unternehmen verpflichtet fühlt...“
- „...geschickter Verhandlungspartner, versteht es, auf die Kundenbedürfnisse einzugehen...“
- „...zu den besonderen Stärken zählt auch sein ökonomisches und betriebliches Verständnis...“

## Berufliche Tätigkeiten

- 2013 – heute FHNW, Fachhochschule Nordwestschweiz  
*Position* *Privatdozent*
- Erarbeitung und Vermittlung der Inhalte für die Module **Community Management** und **Krisenmanagement** im Lehrgang *CAS Social Media, Conversion Management und Webanalyse*
- 2016 – heute Freelancer  
*Position* *Projekte & Machbarkeitsstudien zu Social Business*
- **Social Media Strategiereview** für einen nationalen Krankenversicherer
  - Architektur von **Machbarkeitsstudien Social Business** für Verzeichnisdienste (B2B) und Lebensmittelhersteller (Direktvertrieb)
- 2007 – 2015 Helsana Versicherungen AG  
*Position* *Projektleiter Bestandesmarketing (2010 – 2015)*
- Erstellung und Umsetzung der **Social CRM Strategie** für die Helsana-Gruppe
  - Erstellung, Umsetzung und Weiterentwicklung eines Konzepts zur **Effizienzsteigerung im Kundenservice** mittels einer eigenen Community-Plattform (Kunden helfen Kunden: [forum.helsana.ch](http://forum.helsana.ch)) und Integration von weiteren Social Media Plattformen wie **Facebook, Twitter, Youtube und Google+**
  - Erstellung und Umsetzung eines Konzepts zur **Sichtbarmachung von existierendem Knowhow** als Begleitinstrument von bestehenden Bestandesmarketing-Aktivitäten ([Expertenblog](#)). **Verknüpfung von offline, online und Social Media Kanälen** und Erweiterung um die Dimension Dialog
  - Erweiterung des **Expertenblogs** mit internen Knowhow-Trägern aus fremden Konzernbereichen (Komplementärmedizin, Schulmedizin, Unternehmensgeschäft) und dadurch Intensivierung der **crossmedialen Aktivitäten**
  - Erstellung und Umsetzung eines Konzepts zur Sichtbarmachung von Erfahrungen mit Versicherungsleistungen im Markt der Grundversicherung (100 **interaktive Kundentestimonials**)
  - Erstellung und Umsetzung eines Projekts zur Sichtbarmachung von erlebter **Customer Experience**. Begleitung von 10 Kunden über 2 Jahre ([Helsana-Family Blog](#))
  - Erstellung und Umsetzung eines Projekts zur kommunikativen Begleitung auf **Social Media für die Einführung eines neuen Versicherungsproduktes**
  - Konzeption und Umsetzung des [Expertenblogs für KMU](#) als Bestandteil der Individualkunden-Community: **H2H (Human to Human) statt B2B**
  - Aufbau und **fachliche Führung des interdisziplinären Teams** zu Betreuung der Kundencommunity und weiterer Social Media Kanäle
  - Fachvertreter Kundenservice und Social Business bei **Konzeptionierung** der neuen **Webseite und des Kundenportals**
  - Erstellung und Umsetzung eines **Kommunikationskonzepts** zur Einführung des Maskottchens Helsi

## Ausbildung

- 2013 – heute **Externer Doktorand** am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen  
Promotionsthema: **Multichannel Management in Social CRM**
- 2006 Promotion zum Dipl. Inform. der Universität Zürich (MSc)
- 1996 – 2006 Studium der Wirtschaftsinformatik, Universität Zürich  
Studienschwerpunkte: Datenbanktechnik; Kommunikationstechnik; Informationsmanagement; Multimedia; BWL des Handels und der Dienstleistungen