HERZLICH WILLKOMMEN ZUM 3. CUSTOMER-CARE-GIPFEL

Modernes Kundenmanagement

10./11. Mai 2011

Odysseum, Köln

VERANSTALTER

dialogum CONNECTING BUSINESS

aixvox · Alcatel·Lucent · Aspect · [buw]

DYMATRIX CONSULTING GROUP · helpLine · jacada · MEHRWERK

nextiraOne THE COMMUNICATIONS EXPERTS · SAP · tiUNITED · TÜV SÜD Management Service

usu · Vivísimo Information Optimized · vodafone

brainGuide · CallCenter · CRM · crmmanager.de · digitalbusiness · ecommerce · IT DIRECTOR · IT MITTELSTAND · Markt

VERANSTALTUNGSKALENDER

08.-09. FEBRUAR — ORACLE HANDELSGIPFEL 2011
(PREMIUMGIPFEL FÜR ORACLE)

Business Intelligence, ERP, Customer Loyalty, CRM-Systeme, Multi Channel Marketing, ECR, Category Management, E-Commerce, Private Labelling, Supply Chain Management, Warehouse Management, Lückenlose integrierte Lieferkette mit RFID, Working Capital Management, Kosten Management, Finanzplanung und -steuerung, Personalmanagement und -entwicklung, Entlohnungssysteme

ZIELGRUPPE: Groß- und Einzelhandel, Versandhandel; C-Level/Direktoren/Vice Presidents/Leitungen der Abteilungen IT, Finanzen, Controlling, Logistik/SCM, Kundenservice, Vertrieb, Produktportfolio, HR/Personal

29.-30. MÄRZ — 3. LOGISTIK & SCM GIPFEL

Lieferantenmanagement, Beschaffungslogistik, Supply Chain Strategie, Logistik & SCM Controlling, Supply Chain Performance, Bestandsoptimierung, Distributionslogistik, Supply Chain Intelligence, Transportkostenoptimierung, Forecasting/Bedarfsplanung, Lagerlogistik, Optimierung des Servicegrades, Scannertechniken, RFID, Warenwirtschaftssysteme

ZIELGRUPPE: Branchenübergreifend; C-Level/Direktoren/Vice Presidents/Leitungen der Abteilungen Logistik, Supply Chain Management, Einkauf, Materialwirtschaft, Produktionsplanung, Distribution

10.-11. MAI — 3. CC-GIPFEL

Kundengewinnung, Kundenbindung, Kundenpotentialausschöpfung, Mehrwertdienste, Social Media, Performance Management, Forecasting, Kundenwertmanagement, Wissensmanagement, Multi Channel Management, Qualitätsmanagement, Prozessmanagement, Self Service, ACD, VoIP, eCommerce, Kampagnenmanagement, Unified Communications, Sprachportale, Workforce Management

ZIELGRUPPE: Branchenübergreifend; C-Level/Direktoren/Vice Presidents/Leitungen der Abteilungen Contact/Service-Center, Communication/Information-Center, Customer/Technical Support, Vertrieb, E-Commerce, After Sales, IT, TK, Prozessmanagement, Backoffice & Frontoffice

14.-15. SEPTEMBER — 4. LOGISTIK & SCM GIPFEL

Lieferantenmanagement, Beschaffungslogistik, Supply Chain Strategie, Logistik & SCM Controlling, Supply Chain Performance, Bestandsoptimierung, Distributionslogistik, Supply Chain Intelligence, Transportkostenoptimierung, Forecasting /Bedarfsplanung, Lagerlogistik, Optimierung des Servicegrads, Scannertechniken, RFID, Warenwirtschaftssysteme

ZIELGRUPPE: Branchenübergreifend; C-Level/Direktoren/Vice Presidents/Leitungen der Abteilungen Logistik, Supply Chain Management, Einkauf, Materialwirtschaft, Produktionsplanung, Distribution

11.-12. OKTOBER — 2. HANDELSGIPFEL

Business Intelligence, ERP, IT-Service Management, E-Commerce, E-Service, E-Payment, POS-Technologien, Mobile Marketing, Customer Loyalty, CRM-Systeme, Multi Channel Marketing, ECR, Category Management, Private Labelling, Supply Chain Management, Beschaffungsmanagement, Lieferantenbewertung, -wahl & -kooperation, Warenwirtschaftssysteme, Kommissionierverfahren, Lückenlose integrierte Lieferkette mit RFID, Working Capital Management, Personalmanagement, -entwicklung, Entlohnungssysteme

ZIELGRUPPE: Groß- und Einzelhandel, Versandhandel; C-Level/Direktoren/Vice Presidents/Leitungen der Abteilungen IT, Logistik/SCM, Vertrieb, Category Management

19. OKTOBER — ORACLE FINANZGIPFEL

Fast Close: Business Analytics, Business Intelligence, Corporate Governance, Datenqualität im Controlling, Mergers & Acquisitions, Modernes internes und externes Berichtswesen, Planning & profitable growth, Risikomanagement

ZIELGRUPPE: Branchenübergreifend; C-Level/Direktoren/Vice Presidents/Leitungen der Abteilungen IT, IT-Infrastruktur, IT Systemorganisation, Rechenzentrum, Technik, IT-Service, Data-Center

08.-09. NOVEMBER — 2. IT-INFRASTRUKTUR-GIPFEL

Archivierung, Cloud Computing, Datensicherung und -speicherung, Dokumentenmanagement, Energieeffizienz, Dynamic IT Infrastructure, Green IT, Verfügbarkeit und Monitoring, Hochverfügbarkeit, Rechenzentrumsmanagement, SaaS, Speicher- und Serververwaltung, Speichermanagement/Storage Management, Virtualisierung

ZIELGRUPPE: Branchenübergreifend; C-Level/Direktoren/Vice Presidents/Leitungen der Abteilungen IT, IT-Infrastruktur, IT Systemorganisation, Rechenzentrum, Technik, IT-Service, Data-Center

08.-09. MAI 2012 — 4. CC-GIPFEL

Kundengewinnung, Kundenbindung, Kundenpotentialausschöpfung, Mehrwertdienste, Social Media, Performance Management, Forecasting, Kundenwertmanagement, Wissensmanagement, Multi Channel Management, Qualitätsmanagement, Prozessmanagement, Self Service, ACD, VoIP, eCommerce, Kampagnenmanagement, Unified Communications, Sprachportale, Workforce Management

ZIELGRUPPE: Branchenübergreifend; C-Level/Direktoren/Vice Presidents/Leitungen der Abteilungen Contact/Service-Center, Communication/Information-Center, Customer/Technical Support, Vertrieb, E-Commerce, After Sales, IT, TK, Prozessmanagement, Backoffice & Frontoffice

RAHMENINFORMATIONEN

VIER-AUGEN-GESPRÄCHE

Ihr Ablaufplan ist personalisiert und individuell auf Sie und Ihre Themenwünsche zugeschnitten. Er enthält darauf basierende Round Tables und Vier-Augen-Gespräche. Die jeweilige **Gesprächsdauer** der Vier-Augen-Gespräche ist auf maximal **25 Minuten** begrenzt. Wir möchten Sie bitten, sich an diese Zeitvorgabe zu halten, um einen reibungslosen Ablauf der Veranstaltung zu gewährleisten.

RAHMENPROGRAMM

10. Mai • 12.00 - 14.00 Uhr • Wir laden Sie ein, zwischen 12.00 und 14.00 Uhr das Odysseum zu begehen und sich die verschiedenen Ausstellungen anzusehen. Falls Sie wollen (und sich trauen), besteht die Möglichkeit, den Flugsimulator, das Astronautentraining sowie den Hochseilgarten zu nutzen.
Einige 4-Augen-Gespräche laufen jedoch bis 13.00 Uhr. Wir bitten Sie, dieses zu beachten.
18:00 Uhr
Ab 18.00 Uhr brechen wir mit zwei Bussen zur Abendveranstaltung im „Brauhaus Früh“ auf. Ihre Autos können gern über Nacht in der Tiefgarage des Odysseums verbleiben, Ihr Gepäck nehmen wir im Bus mit zur Abendveranstaltung.
Gegen 22.30 Uhr bringt Sie das Bus-Shuttle zu Ihren Hotels.
Am nächsten Morgen holt Sie das Bus-Shuttle um 08.30 Uhr wieder an Ihren Hotels ab und bringt Sie zum Odysseum.

11. Mai • ab 14.00 Uhr • Für diejenigen, die besonders hoch hinaus wollen, ist der Hochseilgarten geöffnet.

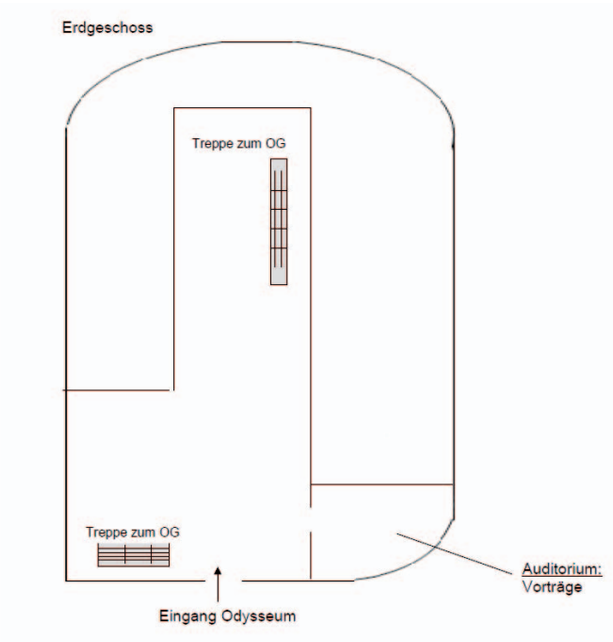
SAGEN SIE UNS IHRE MEINUNG!

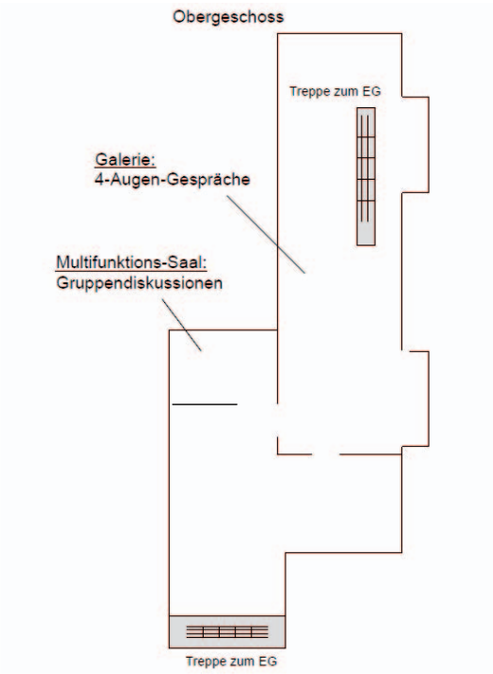
Bitte helfen Sie uns, die Veranstaltungen von dialogum künftig noch besser auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse abzustimmen. Wir bitten Sie daher, den **Bewertungsbogen** in der Tagungsmappe im Laufe der Veranstaltung auszufüllen. Den ausgefüllten Bewertungsbogen können Sie jederzeit bei unserem Team abgeben.
Für Ihre Anmerkungen und Hinweise sind wir Ihnen sehr dankbar!

CHECK-OUT

Wir bitten Sie, den **Check-Out** an Ihrem Abreisetag vor Beginn der Veranstaltung vorzunehmen.
Ihr Gepäck können Sie gerne von uns aufbewahren lassen. Für Fragen stehen wir Ihnen jederzeit sehr gerne zur Verfügung.

GRUNDRISS DER VERANSTALTUNGSRÄUME





LÖSUNGSANBIETER – PARTNER

Die aixvox GmbH aus Aachen ist ein international tätiges Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen. Unser Fokus liegt auf der Optimierung von Kundenkommunikation in den Bereichen Unified Communications, Sprachanwendungen, Marketing, Public Relations und Training.
Wir bauen Telekommunikationsinfrastrukturen neu auf, bauen vorhandene Systeme aus, etablieren Marketingstrategien, führen imagefördernde Pressearbeiten durch und trainieren auch Ihre Mitarbeiter in der Kommunikation mit Ihren Kunden.

Des Weiteren publizieren wir zahlreiche Fachartikel und Marktstudien auf dem Gebiet der Sprachautomation. Wir sind Herausgeber der Fachbuchreihe voice compass, und der PRAXISTIPPS Kundenkommunikation. Während der voice compass einen Überblick über den Markt der Sprach- und Kommunikationstechnologie gibt und Expertenwissen vermitteln, zeigen die PRAXISTIPPS anhand von Beispielen aus dem unternehmerischen Alltag, was heute in der Kommunikation bereits möglich ist und was Sie morgen selber einsetzen können.

Alcatel-Lucent verfolgt die Vision, das Leben der Menschen zu bereichern, indem wir die Art und Weise verändern, wie die Welt kommuniziert. Alcatel-Lucent entwickelt Lösungen, mit denen Diensteanbieter, Unternehmen und Behörden weltweit Sprach-, Daten- und Video-Kommunikationsdienste für Endkunden bereitstellen können. Als Marktführer bei Festnetz, Mobilfunk und konvergenten Breitbandnetzen, bei IP-basierten Technologien, Anwendungen und Dienstleistungen bietet Alcatel-Lucent Ende-zu-Ende-Lösungen für Kommunikationsdienste zu Hause, am Arbeitsplatz und unterwegs.

Mit 77.000 Mitarbeitern und Standorten in mehr als 130 Ländern ist Alcatel-Lucent weltweit ein lokaler Partner. Das Unternehmen hat das erfahrenste Serviceteam der Branche und eine der größten Innovations- und Technologieorganisationen mit dem Schwerpunkt Kommunikationstechnik.

Organisation
Alcatel-Lucent hat sich auf Komplettlösungen spezialisiert, die seinen Kunden maximalen Mehrwert bieten sollen. Das Unternehmen gliedert sich in drei Business Groups und zwei geografische Regionen. Die „Carrier Business Group“ wendet sich an Service-Provider rund um den Globus. Die „Enterprise Market Group“ hat sich auf die Anforderungen von Unternehmenskunden spezialisiert. Die „Services Business Group“ entwickelt, installiert, verwaltet und wartet weltweit Netze.

Innovation & Technologie
Alcatel-Lucent ist eine der größten Innovationsschmieden in der Telekommunikationsbranche - mit 23.000 Forschungs- und Entwicklungsspezialisten weltweit, einem Gesamtetat für Forschung und Entwicklung von 2,7 Mrd. Euro und einem Portfolio von über 25.000 lebenden Patenten, die alle Technologiebereiche umfassen. Alle Forschungsaktivitäten wurden 2007 unter dem Namen Bell Labs gebündelt. Rund 1.000 Forscher und Wissenschaftler arbeiten an Schwerpunktthemen wie physikalische Technologien, Rechentechnologien, Funk- und Festnetzzugang, Netzarchitektur, optischen Netzen, Anwendungen und Serviceinfrastruktur.

Aspect ist ein führender Anbieter von Lösungen für den Kundenkontakt und entsprechende Microsoft Plattformen. Aspect Lösungen für den Kundenkontakt der Neuen Generation decken alle wesentlichen Contact Center-Funktionalitäten ab: Von Multichannel Inbound Routing und Outbound Dialing über Voice Portale bis zu Recording, Quality Monitoring sowie Workforce und Performance Management.
Weitere Informationen unter www.aspect.com

Die buw Unternehmensgruppe realisiert mit 4.000 Mitarbeitern an den Standorten Osnabrück, Münster, Halle/Saale, Schwerin, Leipzig, Pécs in Ungarn sowie Timisoara in Rumänien anspruchsvolle Kundenmanagement-Lösungen. Im Rahmen der Übernahme von administrativen Prozessen im Bereich Finanz- und Rechnungswesen bietet buw mittelständischen Unternehmen ein individuelles Standortkonzept mit dem Ziel der verbesserten Effizienz zu minimalen Kosten.

buw consulting ist das größte Beratungsunternehmen für Kundenmanagementlösungen Deutschlands. Die Entwicklung von Servicestrategien und die Verbesserung von Vertriebsprozessen gehören ebenso zum Portfolio wie Mitarbeitergewinnungs- und -entwicklungskonzepte, Technologieberatung, Change Management, Qualitätsmanagement, Kundenzu-

friedenheitsbefragungen sowie der Aufbau und die Optimierung bestehender Service-Center. Die Schwerpunkte liegen im Bereich Business Process Outsourcing (BPO) mit dem Fokus Finanz- und Rechnungswesen, HR und Pay Roll sowie Kundenmanagement/Service.

buw customer care operations realisiert als Qualitätsführer der Branche ganzheitliche Kundenmanagement-lösungen über alle Kommunikationskanäle hinweg. Das Dienstleistungsspektrum reicht von modernen Call-Center-Aufgabenstellungen im Kundenservice über den Telefonverkauf bis hin zum komplexen Business Process Outsourcing. Langjährige Kunden wie debitel, BMW, Vodafone, Arcor, IBM, Miele oder RWE sowie diverse Auszeichnungen wie „Entrepreneur des Jahres“, „European Call Centre Award“ in der Kategorie „Beste Unternehmenskultur“ sowie das Top-Job-Siegel als einer der besten 5 Arbeitgeber im Mittelstand belegen die hohe Qualität der Dienstleistung von buw von neutraler Seite.

buw-Servicebereich Finanz- und Rechnungswesen
buw hat einen Ansatz entwickelt, der schnell, zuverlässig und objektiv Optimierungspotenziale in den administrativen Bereichen mittelständischer Unternehmen findet: den Fibu-Check

Vorteile:
- Ist-Analyse im Bereich Finanz- und Rechnungswesen
- klar definierte Leistungen innerhalb eines vorher definierten Zeitraums
- objektive Handlungsempfehlungen hinsichtlich Kosten, Prozesse und Qualität innerhalb kürzester Zeit
- bei Bedarf: Angebot zur Umsetzungsunterstützung durch buw

DYMATRIX CONSULTING GROUP

Die DYMATRIX CONSULTING GROUP ist führender Anbieter für analytisches CRM, Marketing Automation und Kampagnenmanagement. Wir unterstützen Unternehmen weltweit mit unserer Expertise beim Aufbau von kundenorientierten Analyse- und Kampagnenmanagementsystemen. Unser Schwerpunkt liegt dabei im Aufbau von kundenbezogenen Analyseplattformen und in der eigentlichen Analyse des Kundenverhaltens. Wir unterstützen dabei den gesamten Prozess von der Datenbereitstellung, -analyse und -auswertung bis zur Reaktionsmessung auf Kampagnen-/Aktionsebene. Dabei setzen wir modernste Technologien aus den Bereichen Data Warehousing, Data Mining und Kampagnenmanagement ein und ermöglichen damit unseren Kunden eine individuelle und effiziente Ansprache ihrer Kunden.

Neben den Beratungsdienstleistungen bieten wir auch flexible Software-Produkte an, wie das Multichannel-Kampagnenmanagement-Tool DYNACAMPAIGN, welches den gesamten Kampagnenprozess abbildet sowie das Data Mining Automation Lösung DYNAMINE und die real-time Recommendation Engine eCognity. Mit den Produkten der DynaAnalytics Suite erzielen Sie messbare Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen. Zu unseren Kunden zählen Unternehmen sowohl aus dem DAX als auch aus dem Mittelstand. Weitere Informationen finden Sie unter www.dymatrix.de

helpLine®

Die helpLine GmbH, ein Unternehmen der PMCS.helpLine Software Gruppe, ist eins der wachstumsstärksten Technologieunternehmen Deutschlands. An sechs Standorten in der DACH-Region arbeiten über 170 Mitarbeiter unter dem Motto „Wir leben Service!“ an Lösungen, mit denen Unternehmen Serviceprozesse optimieren und Kosten senken können.

Mehr als 500 Kunden machen helpLine zum führenden Hersteller von Service-Management-Software im europäischen Raum. Mit 13 nach PinkVERIFY zertifizierten ITIL V3-Prozessen gehört helpLine außerdem zu den Top 4 Anbietern weltweit. Mit Strategic Service Consulting bietet helpLine dazu einzigartigen Ansatz, der strategische Top-Management-Beratung mit der umfassenden hauseigenen Implementierungserfahrung verbindet. 2010 hat Forrester Research helpLine im „Market Overview: IT Service Management Support Tools“ als einzigen Hersteller aus Kontinentaleuropa als einen „Emerging Leader“ eingeordnet.
Weitere Informationen unter www.helpline.de

Jacada ist ein führender Anbieter von Unified Desktop-und Prozessoptimierungslösungen für den Kundenservice und Support-Markt. Unsere Softwareprodukte und Dienstleistungen sind auf die zwei wichtigsten Probleme denen sich Unternehmen in den heutigen unsicheren Märkten gegenüberstehen konzentriert: Kundenbindung und Kostensenkung. Jacada Lösungen lassen sich in kurzer Zeit realisieren und erzielen in der Regal einen ROI in weniger als 12 Monaten. Jacada Unified Service Desktop-Lösungen vereinfachen und automatisieren Kundenservice-Prozesse. Durch die Zusammenführung unabhängiger Systeme in einem einzelnen, „intelligenten“ Arbeitsbereich schaffen Jacadas Lösungen eine verbesserte operationelle Effizienz und steigern Agenten- und Kundenzufriedenheit ohne bestehende Systeme zu modifizieren oder zu ersetzen.

Operative Kosten der Customer Service Center werden durch die Reduktion der Average Handling Time oder durch die Verringerung der Trainingszeiten gesenkt. Gleichzeitig wird die Kundenzufriedenheit durch geringere Wartezeiten und durch effektivere Mitarbeiter verbessert. Weltweit führende Unternehmen in einer Vielzahl von Industriezweigen – u.a. Telekommunikation, Handel, Finanzdienstleistungen, Hospitality, öffentliche Versorgungsbetriebe und viele andere – haben sich für Jacada entschieden, um die „perfekte Integration zu ermöglichen“. Zu unseren Kunden zählen Telefónica O2, Vodafone, Kabel Deutschland, Best Buy, Nationwide Insurance, um nur einige zu nennen.
Weitere Informationen unter www.jacada.com/welcome.htm

Die MEHRWERK Gruppe (Bielefeld) ist mit über 60 Mitarbeitern führende inhabergeführte Service-providing- und Beratungsagentur für Mehrwertleistungen (Value Added Services). Marktführende Unternehmen aus den Bereichen Banken, Handel, Medien und Energieversorger (z.B. Vattenfall, Postbank, Super RTL, Sparkassen) vertrauen bereits auf unsere Kompetenz und langjährige Erfahrung.

Ihr Vorteil: MEHRWERK steigt mit ins unternehmerische Risiko ein und partizipiert erfolgsorientiert am Ergebnis der Mehrwertprogramme – wir verdienen also erst, wenn auch unsere Kunden erfolgreich sind. Die Ziele unserer Auftraggeber unterstützen wir wirksam und nachhaltig durch:

- Differenzierung der Kernprodukte
- Generierung von Mehrertrag durch kostenpflichtige Zusatzleistungen
- Belohnung von Topkunden
- Kundenaktivierung

Die Expertise von MEHRWERK beruht auf einer Vielzahl komplexer CRM-Kampagnen und -Programmen, die in den letzten 17 Jahren mit viel Leidenschaft und großem Erfolg konzipiert und betrieben wurden und werden. Der Full-Service aller Experten „unter einem Dach“ bedeutet für unsere Auftraggeber optimale Bedingungen.
Unser Ehrgeiz ist es, Qualitätsführer der Branche zu sein. Unser Ziel ist es, unseren Auftraggebern durch Mehrwertlösungen – passend zu ihren Kernprodukten und Zielgruppen – nachhaltige Wettbewerbsvorteile zu verschaffen.

NextiraOne ist mit einer Vertriebs- und Servicepräsenz in 16 Ländern und über 60.000 Kunden einer der der führenden herstellerunabhängigen Integratoren für Kommunikationslösungen in Europa. Mit maßgeschneiderten End-to-End-Services deckt NextiraOne auf den Gebieten Sprach- und Datenkommunikation sowie Contact-Center-Lösungen alle erforderlichen Aspekte ab.

Als Marktführer für Unternehmenssoftware unterstützt SAP Firmen jeder Größe und Branche, ihr Geschäft profitabel zu betreiben, sich kontinuierlich weiter zu entwickeln und nachhaltig zu wachsen. Vom Back Office bis zur Vorstandsetage, vom Warenlager bis ins Regal, vom Desktop bis hin zum mobilen Endgerät – SAP versetzt Menschen und Organisationen in die Lage, effizient zusammenzuarbeiten und Geschäftsinformationen effektiv zu nutzen. Mehr als 109.000 Kunden setzen auf SAP-Anwendungen und -Dienstleistungen, um ihre Ziele zu erreichen.

Die Lösung für Customer Relationship Management (SAP CRM) und das All-IP, rein Software basierte Contact-Center-System (SAP Business Communications Management) von SAP ermöglichen kundenorientierte Prozesse, die erfolgreiches und effizientes Kundenmanagement gewährleisten, die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen und den operativen Betrieb optimieren.

Kundeninformationen können gezielt konsolidiert und genutzt werden sowie die Kundenbindung und Kundenkommunikation über alle Kontaktkanäle hinweg verbessert werden. SAP bietet flexible Betriebsmodelle, die eine schnelle Wertschöpfung ermöglichen und gewährleisten. Weitere Informationen unter www.sap.de/crm oder www.sap.de/callcenter

Die ttUnited ist eine Vertriebs- und Beratungsgesellschaft für innovative Standardsoftwarelösungen- und Technologien zur Optimierung von Kundendialogprozessen. Neben den technischen Lösungen werden auch die erforderlichen Consultingleistungen mit dem Fokus auf das Design und das komplexe Zusammenspiel von verschiedenen Kommunikations- und Workflowprozessen erbracht.

TÜV SÜD ist ein international führender Dienstleistungskonzern mit den strategischen Geschäftsfeldern INDUSTRIE, MOBILITÄT und ZERTIFIZIERUNG. Mehr als 16.000 Mitarbeiter sind an über 600 Standorten weltweit präsent. Als Prozesspartner stärkt TÜV SÜD die Wettbewerbsfähigkeit seiner Kunden.

Die TÜV SÜD Management Service zertifiziert weltweit Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsysteme für alle Branchen. Die rund 1.100 Mitarbeiter führen jährlich rund 20.000 Zertifizierungen weltweit durch. Bereits seit 2004 ist sie führend im Bereich ServiceExzellenz tätig und verfolgt dabei als bisher einziger Zertifizierer die Philosophie der Service Profit Chain. Motivierte Mitarbeiter sind Basis für sichere und kundenfokussierte Prozesse, begeisterte Kunden und somit den Erfolg von Unternehmen. Genau dieser Logik folgen die Zertifizierungen von TÜV SÜD: „Mitarbeiterzufriedenheit“, „EN 15838“, „ServiceQualität“ sowie „Kundenzufriedenheit“.

Die 1977 gegründete USU AG ist der größte europäische Anbieter für IT-und Knowledge Management-Software. Marktführer aus allen Teilen der internationalen Wirtschaft schaffen mit USU-Anwendungen Transparenz, sind agiler, sparen Kosten und senken ihre Risiken. Mit der KnowledgeCenter-Technologie aktivieren Kunden das komplette Wissen ihrer Organisation – ob als Recherche- und Navigationssystem oder eingebunden in ein Wissensportal. Call- und Service-Center beantworten damit pro Jahr über 25 Millionen individuelle Anfragen.
USU KnowledgeCenter 5 ist die Drehscheibe für das gesamte auskunftsrelevante Wissen und damit das zentrale Arbeitswerkzeug von Service-Agenten. Anwender steuern sämtliche Informationsströme über eine nutzer- und rollenbasierte Oberfläche. Weitere Informationen unter www.usu.de

Mit Vivisimos Enterprise Solution können Sie Ihre Unternehmensziele durch bequem zugänglichen Informationszugriff ausweiten und optimieren, unabhängig davon, wie und wo diese Geschäftsdaten gespeichert sind. Mit Vivisimos Customer Experience Optimization (CXO) Lösung werden Ihre Mitarbeiter in der Kundenbetreuung mit allen Informationen ausgestattet, die es ihnen ermöglicht, jede Interaktion durch gesteigerte Produktivität und erhöhte Kundenzufriedenheit zu maximieren und in direkte Geschäftswerte umzusetzen.
Vivisimos CXO Lösung zeigt alle notwendigen und relevanten Informationen aus diversen Datensystemen in einem einzigen, übersichtlich gestalteten Dashboard an. Der Kunde wird effizient und hervorragend informiert. Die daraus resultierende Kundenzufriedenheit steigert die Kundenbindung undstärkt die langfristige Geschäftsbeziehung.

Vodafone Deutschland ist einer der modernsten Telekommunikationsanbieter Europas. Als innovativer Technologie- und Dienstleistungskonzern steht Vodafone für Kommunikation aus einer Hand. Kontinuierliche Entwicklungen, zahlreiche Patente sowie Investitionen in neue Produkte, Services und das moderne Netz haben Vodafone zum Innovationsführer im deutschen Telekommunikationsmarkt werden lassen. 2010 wurde Vodafone von der Fachzeitschrift „connect“ zum vierten Mal in Folge für das beste Netz in Deutschland ausgezeichnet.
Auf Basis seiner hochperformanten Service-Rufnummern-Produkte und netzbasierten Cloud Services wie z. B. ACD- , IVR- , Dialer- und IP-Centrex Dienste (IP-Telefonanlage aus dem Netz), realisieren erfahrene Vodafone Spezialisten Contact Center Lösungen, die exakt auf die individuellen Kunden-Bedürfnisse zugeschnitten sind. Auszeichnungen wie z. B. der Best-of-CeBit Award 2008 der Fachzeitschrift Teletalk für seine Multichannel-Contact-Center-Lösung unterstreichen die Innovationskraft von Vodafone.

REFERENTEN-PROFILE

PROF. DR. MATTHIAS GOUTHIER
ist seit September 2009 Inhaber des Lehrstuhls für Dienstleistungsmarketing und Direktor des Centers for Service Excellence (CSE) an der EBS Business School in Oestrich-Winkel/Wiesbaden.
1994 beendete er sein Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Universität Mannheim und arbeitete im Anschluss erst als wissenschaftlicher Mitarbeiter, ab 2002 als wissenschaftlicher Assistent und Habilitand am Lehrstuhl für Dienstleistungsmarketing an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. Für das Sommersemester 2007 übernahm er die Vertretung des Lehrstuhls für internationales Marketing an der Europa-Universität Viadrina in Frankfurt Oder, bevor er 2009 den Ruf an die EBS Business School annahm.

Herr Prof. Dr. Gouthier ist Dozent und Referent an weiteren in- und ausländischen Hochschulen, u.a. für die Fachhochschule St. Gallen, die Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, die Marmara-Universität Istanbul, die RWTH Achen, die Universität Hannover und die Universität Bern. Er fungiert als Referent und Moderator für verschiedenste Institutionen und Unternehmen, wie beispielsweise dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) oder dem Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO.

JOHANNES KORTEN
hat nach Banklehre und BWL-Studium an den Universitäten Bochum und Hagen mit den Schwerpunkten Umwelt- und Ressourcen-Ökonomie sowie Marketing und Wirtschaftsinformatik mehrere Jahre als Unternehmensberater in der IT-Branche gearbeitet. Im Fokus seiner Tätigkeit stand dabei vor allem die Optimierung von Marketing-, Kommunikations- und Vertriebsprozessen. Anschließend übernahm er bei einem Bankenrechenzentrum die Projektleitung für Kommunikation und Vertrieb im Rahmen eines größeren technischen Entwicklungsprogramms. Seit Anfang 2007 ist er bei der sozial-ökologischen GLS Bank tätig und dort Spezialist für den Online-Vertrieb. Neben den klassischen Vertriebsthemen zählt auch die Kommunikation im Social Web zu seinem Aufgaben- und Verantwortungsbereich.

SUSANNE KROH
(39) leitet die Abteilung Customer Focus von QVC Deutschland mit Hauptsitz in Düsseldorf. Die Hauptaufgabe des Fachbereichs ist es, Entwicklungen und Verbesserungen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit aus Customer Focus Experience heraus anzutreiben. Susanne Kroh hat mehrere Jahre bei Daimler Chrysler Financial Services im operativen und strategischen Bereich gearbeitet, bevor sie nun seit fast 10 Jahren bei QVC den Bereich Customer Focus betreut.

JENS MARQUARDT
ist bei dem Finanzdienstleister AWD in der Position des Direktors Service Center. Nach seinem Abschluss zum Betriebswirt(BA) 1997 war Jens Marquardt zunächst zwei Jahre bei der Hannoverschen Volksbank als Privatkundenberater tätig. 1999 wechselte er zur AWD GmbH und begann seine Laufbahn dort als Assistent des Geschäftsführers für Partner-/Produktmanagement. Während dieser Zeit schloss Herr Marquardt Betriebswirtschaft mit dem Schwerpunkt Internationales Management an der FH Vechta ab. Im Anschluss übernahm er als Abteilungsleiter die Verantwortung für die Bereiche Service-Center, Service Team und Kampagnenmanagement. Herr Marquardt verfügt über 8 Jahre Erfahrung im Call-Center-Bereich und begleitete bei der AWD sowohl den Aufbau der Profit-Center-Bereiche Outbound und Vertriebsservice als auch die Einführung des CRM-Systems und Dialers im Call Center. Seit Anfang 2010 leitet Jens Marquardt in der Position des Direktors Service Center die Bereiche Inbound, Outbound, Vertriebsservice und Datenteam.

ANISH K. TANEJA
begann seine Berufslaufbahn nach Abschluss eines internationalen betriebswirtschaftlichen Studiums in Stuttgart, London und Kopenhagen mit einem Programm für internationale Führungskräfte bei der Deutschen Lufthansa AG. Anschließend sammelte er intensive Vertriebs-und Managementerfahrungen bei der Enterprise Autovermietung Deutschland GmbH und der Europcar GmbH. 2007 wechselte Herr Taneja zur Sixt AG und verantwortete dort den Aufbau der Geschäftsbereiche Replacement Business und Local Corporate Account Management bevor er 2010 die Position des Vertriebsdirektors (Senior Vice President) übernahm.

DER FACHBEIRAT DER VERANSTALTUNG

HARTMUT BECKER

Alliance Manager Indirect Sales Genesys
Alcatel Lucent Deutschland

DR. CLAUDIO FELTEN

Chairman
buw consulting GmbH

GUIDO GELLER

Leiter Kundendienst
Miele & Cie. KG

PROF. DR. J. FELIX HAMPE

Forschungsbereich Betriebliche Kommunikationssysteme,
Institut für Wirtschafts- und Verwaltungsinformatik,
Universität Koblenz-Landau

THOMAS HENKEL

Hauptabteilungsleiter Kundenservice
Vodafone D2 GmbH

DANIEL KOLVENBACH

Bereichsleiter Service Center
SIGNAL IDUNA Gruppe

NOTIZEN

ODYSSEUM

aixvox

Alcatel·Lucent

Aspect

[buw]

DYMATRIX
CONSULTING GROUP

helpLine

jacada

MEHRWERK

nextiraOne
THE COMMUNICATIONS EXPERTS

SAP

tu UNITED
communication in process

TÜV SÜD
Management Service

usu

Vivísimo
Information Optimized

vodafone

VERANSTALTER

dialogum
CONNECTING BUSINESS