

Customer Relationship Management & Auswirkungen auf Unternehmensprozesse

Dienstag, 15. Juni 1999
18.00 Uhr

Future Network
1070 Wien, Kaiserstraße 14/2

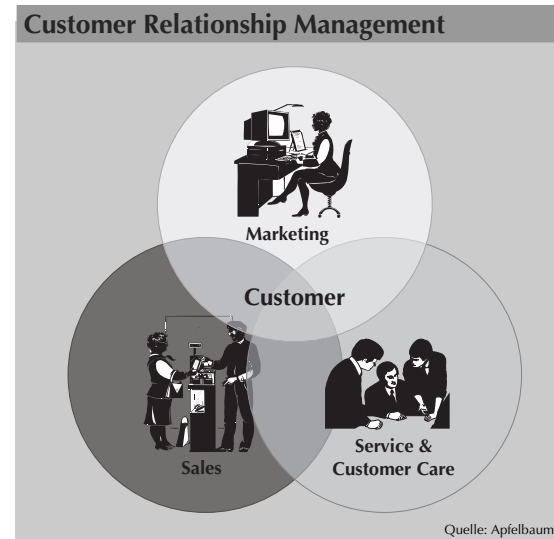
Referenten:

Wolfgang Apfelbaum
(Business Solution Architects)
Christian Benda (OMV)
Joachim Hassdenteufel
(Unisys)

Zielgruppe:

- ▶ Geschäftsleitung
- ▶ IT-Entscheidungsträger
- ▶ Marketing & Vertrieb
- ▶ Organisatoren
- ▶ Projektleiter

Glaubt man den Internationalen Analysten wie Gartner Group, IDC, Meta Group etc., so wächst der Markt im Bereich Customer Relationship Management (CRM), Call Center oder kurz mit Front Office bezeichnet, in den nächsten Jahren, jeweils um 45–50 % jährlich. Es sieht so aus, daß der Kunde in ein neues Licht gerückt wird



und daß seine Bedeutung ernst genommen wird. Kundenbindung und Kundenzufriedenheit sind wichtige Fakten in dieser neuen Beziehung. Die 360-Grad-Sicht über den Kunden wird von den Unternehmen gewünscht. Sämtliche Informationen über den Kunden werden gesammelt und ausgewertet.

Gerade im EU-Markt, wo verstärkt Deregulierungs-Prozesse stattfinden, sind die Unternehmen immer mehr gefordert, Unterscheidungsmerkmale zum Wettbewerb klar heraus zustellen. Der Markt umfaßt dabei alle Bereiche von Finanzdienstleistern, Telekom, Handel und Industrie, um nur einige zu nennen. Nicht zuletzt

ist es Ziel, den bestehenden Kunden und Neukunden durch

- ▶ besseres Serviceangebot
 - ▶ bessere Produktgestaltung
 - ▶ kundenorientierte Produktstrategien
 - ▶ kürzere Verkaufszyklen
- in den Vertriebsprozeß einzubinden.

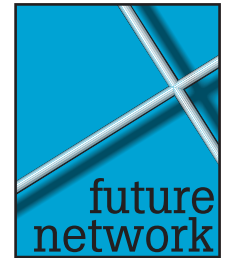
Der Front Office-Markt wird verstärkt von Softwareanbietern wie Baan, IBM, Peoplesoft, Oracle, SAP, Seibel, etc. mit neuen Applikationen bearbeitet.

In den Vorträgen werden die Entwicklung, Einsatzmöglichkeiten und Erfahrungen zu Customer Relationship Management, insbesondere hinsichtlich Call Centers aus Anwender- und Anbietersicht präsentiert.

Anschließend findet eine Podiumsdiskussion statt unter Mitwirkung von:

Wolfgang Apfelbaum (Business Solution Architects)
Christian Benda (OMV)
Rainer Bernert (GartnerGroup)
Joachim Hassdenteufel (Unisys)
Rupert Nagler (Information Design Institute)

Mit freundlicher Unterstützung von:



Kooperationspartner:



Institut für
Informatik der
Universität
Zürich



GASTKARTE

zum freien Eintritt bei Info Talks

Informationen zu weiteren Veranstaltungen finden Sie unter
<http://www.future-network.at/>

Beschränkte Teilnehmerzahl, Anmeldung ist daher unbedingt erforderlich. Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen eine Anmeldebestätigung.

An
Future Network
Kaiserstraße 14/2
A-1070 Wien

Tel.: + 43 - 1 - 522 36 36 - 37
Fax: + 43 - 1 - 522 36 36 - 10
E-Mail: office@future-network.at
<http://www.future-network.at>

Ich möchte gerne an folgendem(n) **Info Talk(s)** teilnehmen:

- „**Design und Umsetzung strategieorientierter Controllingsysteme mit der Balanced Scorecard**“ am 10. 6. 99
- „**Praxiserfahrungen: Geschäftsprozeßgestaltung bei SAP-Projekten**“ am 14. 6. 99
- „**Customer Relationship Management & Auswirkungen auf Unternehmensprozesse**“ am 15. 6. 99
- „**Rechtliche Aspekte zum Jahr 2000**“ am 17. 6. 99

► Mitglieder des Future Network erhalten kostenfrei die Veranstaltungsunterlagen und allfällige Zusatzinformationen.

- Ich interessiere mich für eine Mitgliedschaft beim Future Network und bitte um Zusendung eines Aufnahmeantrags.
- Ich möchte gerne weiterhin Unterlagen über Future Network Veranstaltungen erhalten
- Ich möchte Informationen über Future Network Veranstaltungen in Zukunft gerne per E-Mail erhalten.

Firma/Abteilung:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße, Hausnummer:

PLZ:

Ort:

Telefon:

Telefax:

E-Mail:

Ort, Datum:

Unterschrift, Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.