



Impulse — Strategien — Netzwerke  
动力 — 策略 — 网络





1. Begrüßung 欢迎辞
2. Fakten und Zahlen 事实与数据
3. Film, Energie 2012 电影，能源2012
4. Veranstaltungsübersichten 活动概览
5. business factors StrategieTage: Aufbau und Nutzen 战略日：组成和效益
6. Impressionen Veranstaltungen 活动印象
7. business factors Portal 门户网站



- gegründet in September 2008 成立于2008年
- Gründer: S. Atil Ural und Alexander Stärke  
创办人: S. Atil Ural和Alexander Stärke
- Anzahl Mitarbeiter: 75 员工人数: 75人
- Umsatz jährlich 3,6 Millionen Euro 年营业额360万欧元
- Weltweit stattfindende Veranstaltungen zu allen Bereichen der Wirtschaft  
在全世界举办活动, 涉及各个经济领域
- Dependancen in Köln, Warschau und Dubai mit einem Headquarter in Berlin  
总部位于柏林, 在科隆、华沙和迪拜设有分部

# Veranstaltungsübersicht 2016 Grandhotel Schloss Bensberg 2016年活动一览 本斯贝格宫大酒店



Impulse — Strategien — Netzwerke  
动力 — 策略 — 网络



## **Kongresse 会议**

**StrategieTage IT Security 2016 / 2016信息技术安全战略日**  
15. – 16. Februar 2016 / 2016年2月15日 – 16日

**StrategieTage Finance & Business Intelligence 2016**  
**2016财务与商务智能战略日**  
17. – 18. Februar 2016 / 2016年2月17日 – 18日

**StrategieTage HR 2016 / 2016人力资源战略日**  
27. – 28. April 2016 / 2016年4月27日 – 28日

**StrategieTage IT 2016 / 2016信息技术战略日**  
10. – 11. Mai 2016 / 2016年5月10日 – 11日

**StrategieTage Supply Chain Management & Produktion 2016**  
**2016供应链管理 & 生产战略日**  
13. – 14. September 2016 / 2016年9月13日 – 14日

**StrategieTage Energie & Facility Management 2016**  
**2016能源与设备管理战略日**  
24. – 25. Oktober 2016 / 2016年10月24日 – 25日

**StrategieTage Learning 2016 / 2016学习战略日**  
26. – 27. Oktober 2016 / 2016年10月26日 – 27日

**StrategieTage CRM & Call Center 2016**  
**2016客户关系管理和呼叫中心战略日**  
10. – 11. November 2016 / 2016年11月10日 – 11日

## **Zielgruppe 目标群体**

CISOs, ISOs, Leiter IT Sicherheit, Leiter IT, Leiter IT Einkauf  
首席信息安全官, 信息安全官, 信息技术安全主管, 信息技术主管, 信息技术采购主管

CFOs, Leiter der Bereiche Finanzen, Controlling, Treasury, Vorstände, Leiter der Bereiche Corporate Business Intelligence, Solution Design, Geschäftsführer, Leiter der Bereiche Finance, BPO, Financial Shared Services, Business Intelligence, IT, Data Intelligence und Pricing  
首席财务官, 财务、控制、司库等部门的主管, 董事, 企业商务智能、解决方案设计部门主管, 总经理, 金融、商务流程外包、财务共享服务、商务智能、信息技术、数据情报和定价等部门的主管

Vorstände, Geschäftsführer, Leiter Personal, Leiter HR 董事、总经理、人事主管、人力资源主管

CIOs, Leiter der Bereiche IT, IT Einkauf 首席信息安全官, 信息技术、信息技术采购部门主管

Leiter der Bereiche SRM / SCM, Einkauf, Logistik, Leiter der Bereiche Produktion, Materialwirtschaft, Produktionsleiter, Werksleiter, Head of PLM – CAD, MES, PDM  
供应商关系管理/供应链管理、采购、物流等部门的主管, 生产、物料管理部门主管, 生产经理, 厂长, 产品生命周期管理总监: 计算机辅助设计、制造执行系统、产品数据管理

Leiter der Bereiche Energiemanagement / Energieeffizienz, Produktion, Gebäudemanagement, Leiter Gebäudemanagement / Facility Management, Technische Leitung  
能源管理/能效、生产、物业管理等部门的主管, 物业管理/设备管理主管, 技术总监

Vorstände, Geschäftsführer, Leiter Personal, Personalentwicklung, Talent Management  
董事, 总经理, 人事、人力发展、人才管理主管

Leiter der Bereiche CRM, Call Center, Service Center, Customer Care, Kundenbindung  
客户关系管理、呼叫中心、服务中心、客户关怀、客户联系等部门的主管

# Veranstaltungsübersicht 2016 2016年活动一览



Impulse — Strategien — Netzwerke  
动力 — 策略 — 网络



## The Dolder Grand – Zürich, Schweiz 多尔德大酒店——瑞士苏黎世

### Kongresse 会议

**StrategieTage Vertrieb - Marketing - Contact Center D.A.CH. 2016**  
**2016德奥瑞销售—营销—联络中心战略日**  
01. – 02. Juni 2016 / 2016年6月1日 – 2日

**StrategieTage IT & IT Security D.A.CH. 2016**  
**2016德奥瑞信息技术与信息技术安全战略日**  
15. – 16. November 2016 / 2016年11月15日 – 16日

## Waldorf Astoria Dubai, Palm Jumeirah, UAE 迪拜华尔道夫酒店，朱美拉棕榈岛，阿联酋

### Kongresse 会议

**StrategieTage IT & IT Security International 2016**  
**2016国际信息技术与信息技术安全战略日**  
12. – 13. April 2016 / 2016年4月12日 – 13日

### Zielgruppe 目标群体

Vorstände, Geschäftsführer, Leiter der Bereiche Vertrieb & Marketing, eBusiness (eCommerce, Online Marketing, Social Media), Leiter Contact Center, Service Center, Call Center, CRM, Kundenmanagement 董事，总经理，销售与营销、电子商务（eCommerce、网上营销、社交媒体）等部门的主管，联络中心、服务中心、呼叫中心、客户关系管理、客户管理主管

CIOs, Leiter IT, Leiter IT Einkauf, Leiter IT Sicherheit, CISOs und ISOs 首席信息官，信息技术主管，信息技术采购主管，信息技术安全主管，首席信息安全官和信息安全官

### Zielgruppe 目标群体

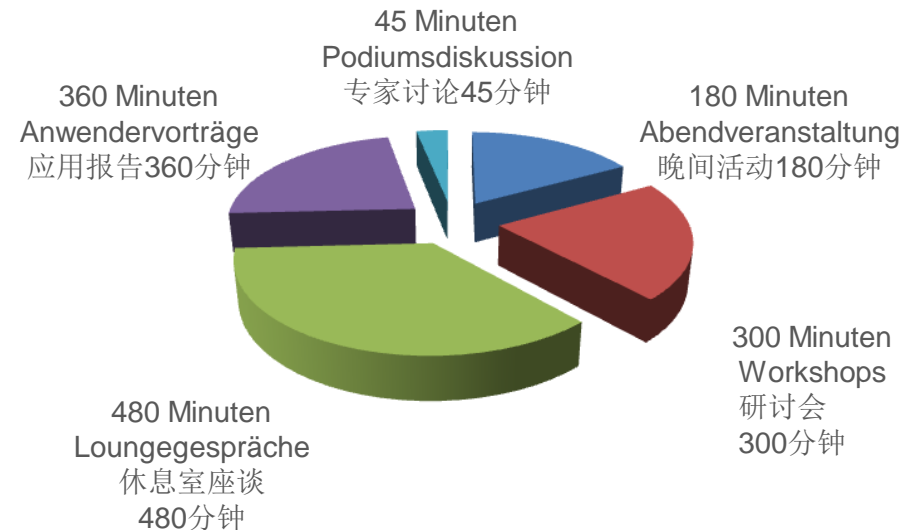
CIOs, Leiter IT, Leiter IT Einkauf, Leiter IT Sicherheit, CISOs und ISOs 首席信息官，信息技术主管，信息技术采购主管，信息技术安全主管，首席信息安全官和信息安全官



## Übersicht Aufbau 组成模块一览

- Praxisberichte hochrangiger Referenten  
高层次报告人的实践报告
- Workshops im vorqualifizierten Teilnehmerkreis  
在预审合格的参与者圈子中举办研讨会
- Terminierte & vorqualifizierte Loungegespräche mit Wunschteilnehmern  
与目标参与者开展规定时间并预审合格的休息室座谈
- Abendveranstaltung inkl. Dinner für weitere Gespräche  
晚间活动，含晚餐，进一步展开谈话

## Veranstaltungsstruktur 活动结构



## Nutzen 效益



- Stets 100 bis 150 hochrangige Teilnehmer als potenzielle Neukunden vor Ort  
现场始终有100至150名高层参与者是潜在的新客户
- verbindliche und vorqualifizierte Termine mit strategischen Entscheidern  
与战略决策者的预约会面确定有效
- Identifizierung und Bereitstellung der aktuellen Bedarfe sowie des Interesses der teilnehmenden Führungskräfte an Ihnen bereits im Vorfeld der StrategieTage  
在战略日之前便已确定参与活动的领导人才的当前需求以及兴趣并做好准备工作
- Sie wählen die für Sie interessantesten Gesprächspartner aus  
自行选择感兴趣的谈话对象
- Übersichtliche und umfangreiche Aufbereitung der aktuellen Bedarfe in einem Kongresshandbuch  
在会议手册中整理了当前需求情况，一目了然，全面翔实
- Zusätzliche Kontaktmöglichkeiten während der Mittagessen, Pausen und beim Casino Dinner  
在午餐、休息及晚餐时还有进一步联系的机会







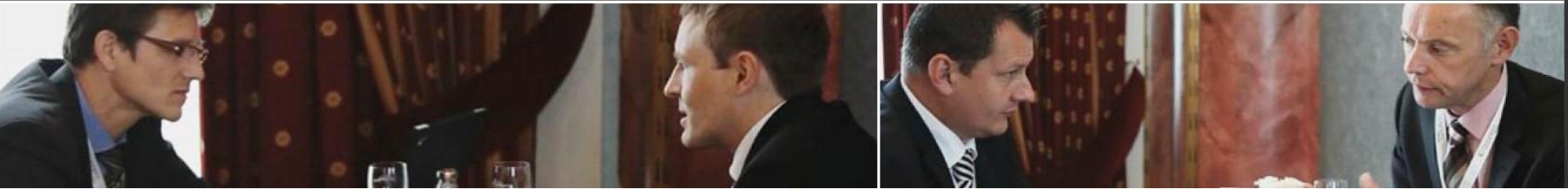




business factors Portal  
business factors 门户网站



Impulse — Strategien — Netzwerke  
动力 — 策略 — 网络



## Vorstellung des business factors Qualifizierungsportals business factors 资格审核门户网站介绍

- Teilnehmerinformationen 参与者信息
- Themenauswahl 主题选择
- Workshopauswahl 研讨会选择
- Gesprächswünsche 谈话目标

# business factors Portal 门户网站

## > Teilnehmerinformationen 参与者信息



Impulse — Strategien — Netzwerke  
动力 — 策略 — 网络

- Willkommen
- Referenzen
- Agenda
- Medienpartner
- Kompetenzpartner
- Location / Anfahrt
- Übernachten
- Teilnehmer
- Anmeldungen

Profil

### StrategieTage CRM & Call Center 18./19. November 2014

#### Fragebogen - Schritt für Schritt



business factors individualisiert für jeden Teilnehmer das Tagungsprogramm.

Ihre personalisierte Agenda, die Sie zu Veranstaltungsbeginn erhalten, beinhaltet

- das Konferenzprogramm für alle Teilnehmer
- 30-minütige Loungespräche (Informationsgespräche) auf Grundlage Ihrer Themeninteressen und direkten Gesprächswünsche
- ausgewählte Workshops auf Grundlage Ihrer Priorisierung
- das **business factors-CasinoDinner** am ersten Veranstaltungstag

Bitte beachten Sie, dass die von Ihnen angegebenen Daten im Rahmen des Qualifizierungsprozesses zur Erstellung Ihrer personalisierten Agenda sowie des business factors Kongresshandbuchs verwendet werden.

#### Teilnehmerinformation

Benötigen Sie Unterstützung bei der Hotelbuchung?  
Wir kommen gerne auf Sie zu.

Ja

Wie können wir Sie auf der Veranstaltung erreichen? (Bitte geben Sie Ihre Mobilfunknr. an)

Umsatz  Mio €

Anzahl Mitarbeiter (gesamtes Unternehmen)

Bitte passen Sie die Zeitangaben unbedingt an, sofern Ihre An-/Abreise abweicht.

geplante Ankunft im Hotel 17. November 08:30 geplante Abreise vom Hotel 18. November 18:00

Nehmen Sie am **business factors-Casino Dinner** teil? (18. November abends) Nein

#### Thematischer Fragebogen

Die fachlichen Schwerpunkte meiner Arbeit liegen in den Themenbereichen

Haben Sie Fragen?

Nächster Schritt

Schritt: 1 von 4

# business factors Portal 门户网站

## >Themenauswahl 主题选择



Impulse — Strategien — Netzwerke  
动力 — 策略 — 网络



59:52 Logout  
Andreas Buchelt  
Adecco Business Solutions GmbH

- Willkommen
- Referenten
- Agenda
- Medien-partner
- Kompetenz-partner
- Location / Anfahrt
- Übermachten
- Teilnehmer
- Anmeldungen
- Profil

### StrategieTage CRM & Call Center 18./19. November 2014

#### Fragebogen - Schritt für Schritt 1 2 3 4

Ihre Themenauswahl für das Networking mit Kollegen und gezielte Loungegespräche mit Kompetenzpartnern.

Bitte beachten Sie, dass die von Ihnen angegebenen Daten im Rahmen des Qualifizierungsprozesses zur Erstellung Ihrer personalisierten Agenda sowie des business factors Kongresshandbuchs verwendet werden.

Welche Themen interessieren Sie? Durch das Setzen eines Häkchens bei dem jeweiligen Oberthema werden weitere Unterthemen angezeigt. Indem Sie den Mauszeiger über die Themen führen, sehen Sie rechts oben die passenden Kompetenzpartner.

#### Themenauswahl

##### Themenbereich Customer Relationship Management

###### 1. Microsoft Dynamics CRM / Dynamics Marketing / Social Engagement / Parature ▲

- Adecco Business Solutions GmbH
- almato GmbH
- CallCenterProf
- CreaLog GmbH
- CRM Partners AG

- 1.1. SAP Cloud for Customer mit Branchenausprägungen (Bau, CPG, IMA, Handel)
- 1.2. Customer Journey
- 1.3. Performance Management

###### 2. Reports & KPI's ▼

###### 3. Konzeption / Solution Design / Internationale CRM-Rollouts ▼

##### Themenbereich Call Center

Vorheriger Schritt  
Schritt 1 von 4

Nächster Schritt  
Schritt 2 von 4

# business factors Portal 门户网站

## >Workshopauswahl 研讨会选择



Impulse — Strategien — Netzwerke  
动力 — 策略 — 网络



Andreas Buchelt  
Adecco Business Solutions GmbH

59:47 Logout

- Willkommen
- Referenten
- Agenda
- Medien-partner
- Kompetenz-partner
- Location / Anfahrt
- Übermachten
- Teilnehmer
- Anmeldungen
- Profil

### StrategieTage CRM & Call Center 18./19. November 2014

#### Fragebogen - Schritt für Schritt 1 2 3 4

#### Workshops

Um Sie bei den Workshops als Teilnehmer berücksichtigen zu können, priorisieren Sie bitte anhand der Sternvergabe: **1 (weniger interessant) bis 5 (sehr interessant).**

**!** Bitte beachten Sie, dass die von Ihnen angegebenen Daten im Rahmen des Qualifizierungsprozesses zur Erstellung Ihrer personalisierten Agenda sowie des business factors Kongresshandbuches verwendet werden.

#### Workshops

★★★★★

**Workshop 1:**  
**Kundendialog über alle Kanäle – messbar und stets im Blick**

- Echtzeitinformationen und Kennzahlen über alle Eingangsmedien
- Automatisches Verteilen und Steuern von Arbeitslasten, vom Anruf bis hin zu Dokumenten

★★★★☆

**Workshop 2:**  
**Effizienzsteigerung im Customer Care mit Real Time Interaction Management am Beispiel des Bereiches Small & Medium Enterprise der Swisscom AG**

☆☆☆☆☆

**Workshop 3:**  
**Kostensenkungsstrategien im Service Center**

- Optimierung des Personaleinsatzes
- Outsourcing mit Augenmaß

☆☆☆☆☆

**Workshop 4:**  
**Hassen oder Lieben? Beispiele für Multi-Channel Contact Center und gelungene Sprach-Automatisierung im Kundenservice!**

☆☆☆☆☆

**Workshop 5:**  
**Customer Engagement**

Es geht um Wissen, Einrichten, Wertschätzung, Interesse, Bedürfnisse und Gefühle der Kunden. Deren Zufriedenheit ist die Grundlage für eine dauerhafte Beziehung zu Ihrem Lieferanten. Das Ziel von Customer Engagement ist es eine Beziehung zu etablieren, die begeisterte Kunden als Botschafter der Marke agieren lässt. Unternehmenserfolg hängt heute stärker denn je von Transparenz in Service und Prozessen ab. Dies gilt umso mehr in schwierigen Zeiten und hart umkämpften Märkten

☆☆☆☆☆

**Workshop 6:**  
**Mit Customer Intelligence Geld verdienen: Fünf Zutaten für eine wertorientierten Kundenanalyse**

- Was haben Customer Intelligence, Kundenanalyse miteinander zu tun?
- Warum wird das Potential von Customer Intelligence selten voll ausgeschöpft? – Wie Sie Roadblocker einfach überwinden können
- Warum braucht jedes Unternehmen eine Kundenwertlogik?
- Wie viel Geld können Sie verdienen? – Impulse für Ihren Business Case

☆☆☆☆☆

**Workshop 7:**  
**(Wie) erleben Kunden Ihre Marke am**

☆☆☆☆☆

**Workshop 8:**  
**„Customer Relationship Revolution“ -**

# business factors Portal 门户网站

## >Gesprächswünsche 谈话目标



Impulse — Strategien — Netzwerke  
动力 — 策略 — 网络



59:35 Logout

Andreas Buchelt  
Adecco Business Solutions GmbH

- Willkommen
- Referenten
- Agenda
- Medienpartner
- Kompetenzpartner
- Location / Anfahrt
- Übernehmen
- Teilnehmer
- Anmeldungen
- Profil

### StrategieTage CRM & Call Center 18./19. November 2014

#### Fragebogen - Schritt für Schritt 1 2 3 4

Gesprächswünsche zum Informationsaustausch (empfohlene Anzahl: 4-6 Unternehmen)  
Gesprächswünsche markieren Sie durch Setzen eines Häkchens. Zum Firmenprofil gelangen Sie durch Klicken auf den jeweiligen Firmennamen.

Bitte beachten Sie, dass die von Ihnen angegebenen Daten im Rahmen des Qualifizierungsprozesses zur Erstellung Ihrer personalisierten Agenda sowie des business factors Kongresshandbuchs verwendet werden.

	A. Lange & Söhne / Lange Uhren GmbH	<input type="checkbox"/>		Adecco Business Solutions GmbH	<input type="checkbox"/>
Austausch neue Software					
	almato GmbH	<input type="checkbox"/>		aspect	<input type="checkbox"/>
[Empty input field]					
	BBM Beratung Beteiligung Management GmbH	<input type="checkbox"/>		Billag AG	<input type="checkbox"/>
	Bosch	<input type="checkbox"/>		Bosch	<input type="checkbox"/>
	brightONE	<input type="checkbox"/>		buw Holding GmbH	<input type="checkbox"/>
[Empty input field]					
	CallCenter	<input type="checkbox"/>		Continental	<input type="checkbox"/>
	CosmosDirekt	<input type="checkbox"/>		CreaLog GmbH	<input type="checkbox"/>



## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit 非常感谢您的关注



**S. Atil Ural**

Geschäftsführer

business factors Deutschland GmbH  
德国business factors有限公司总经理

Tel./电话: 030/ 76 76 552 - 60

Fax:/传真: 030/ 76 76 552 - 90

Mobilnummer:/手机: 0151/ 25 31 26 27

E-Mail:/电邮: [atil.ural@businessfactors.de](mailto:atil.ural@businessfactors.de)

[www.businessfactors.de](http://www.businessfactors.de)