

# E-MAIL

SEMINAR – 05. Mai 2008  
KONGRESS – 06. UND 07. Mai 2008  
IN KÖLN



## KUNDENORIENTIERTER UND REVISIONSSICHERER UMGANG MIT DIGITALER POST

### THEMEN

- Automatisierung – Vom Responsemanagement zur Kundenhistorie
- Mitarbeiter – Qualifizierung zum Umgang mit digitaler Post
- Verbindlichkeit – E-Mails sind elektronische Geschäftsbriefe
- Self-Service – Einsatzfelder im Kundendialog
- Archivierung – Wiederauffindbarkeit, E-Mail-Compliance, Prüffähigkeit
- Prozessintegration – Einheitliches Dokumentenmanagement
- Lerneffekte – Aufbau und Pflege der Wissensdatenbank
- Rechtssicherheit – GDPdU-Compliance und Datenschutz-Konformität

### IHR NUTZEN

- Beherrschen Sie das wachsende E-Mail-Aufkommen auf Mitarbeiterebene und in den Archiven.

#### HAUPTSPONSOR



#### MEDIENPARTNER



#### MOBILITÄTSPARTNER



#### VERANSTALTER

**DEUTSCHE  
KONGRESS**

www.deutsche-kongress.de

## Sehr geehrte Damen und Herren, herzlich willkommen zum Kongress **E-MAIL** 2008

Der geschäftliche Einsatz digitaler Post in Form von E-Mails wird sich in Zukunft bedeutend davon unterscheiden, was wir heute darunter verstehen. E-Mails müssen heute eindeutig als elektronische Geschäftsbriefe angesehen werden und jede relevante Korrespondenz unterliegt damit den gleichen Anforderungen an Rechtsgültigkeit und Aufbewahrungspflicht wie Papierpost. Die Vorteile des „mal eben schnell eine Mail schicken...“ bleiben erhalten, nur hat jede Organisation die Verantwortung zu tragen für geschäftskritische Vorgänge die auf diesem Weg angestoßen und weiterverfolgt werden.

Vor allem im Dialog mit Kunden und auch mit Lieferanten entstehen auf diesem Wege innerhalb kurzer Zeit umfangreiche Datenbestände, die Geschäftsvorgängen und Kundenhistorien zuzuordnen sind und für spätere Nachfragen und Kontrollen zur Verfügung stehen müssen. Im vergangenen Jahr thematisierte **DEUTSCHE KONGRESS** mit dem Kongress „**E-MAIL** 2007“ vor allem Fragen der korrekten Erkennung und Verteilung von E-Mails. In diesem Jahr liegt der Fokus auf Fragen der Weiterverarbeitung, Archivierung und Gerichtsfestigkeit. Der Umfang an geschriebenen und empfangenen E-Mails wird mit Sicherheit zunehmen. Machen Sie sich fit für die wachsende Aufgabe. Tauschen Sie sich auf der **E-MAIL** 2008 mit Fachkollegen aus, die für ihr Unternehmen bereits eine strategische Lösung erarbeitet haben.

Ich freue mich, Sie in Köln persönlich zu begrüßen.

*Marc A. Mebus*



Marc Alexander Mebus  
Projektleiter der **E-MAIL** 2008  
mebus@deutsche-kongress.de

## FACHBEIRAT DER **E-MAIL** 2008



Lars Becker, Geschäftsführer, Terramail GmbH

„Kein Unternehmen kann sich heute erlauben, das Kommunikationsmedium E-Mail zu vernachlässigen. E-Mail muss konsequent in die Kommunikation der Unternehmen integriert und als Marketing- und Service-Instrument etabliert werden.“



Evelyn Kulesa, Teamleiterin Service Center, Europäische Reiseversicherung AG

„Die E-Mail löst heute schon ca. 17 % des Anrufvolumens ab. Tendenz weiter steigend. Der mailende Kunde erwartet außer dem gewohnten Service und der hohen Kompetenz eine Reaktionszeit von maximal 12 Stunden. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden bedarf es neben qualifizierten Mitarbeitern eines ausgezeichneten E-Mail-Management-Systems.“



Horst Speichert, Rechtsanwalt, e/s/b Rechtsanwälte

„Durch die Einhaltung gesetzlicher Archivierungspflichten und GDPdU-Compliance erlangen die Unternehmen Revisionssicherheit und erfüllen die Anforderungen der Finanzverwaltung und Gerichte. Ein rechtssicheres Dokumenten- und E-Mail-Management ist somit eine notwendige Vorbereitung für die künftig jedem Unternehmen bevorstehende elektronische Betriebsprüfung. Überdies ist gerade im Zeitalter der erlaubten Privatnutzung am Arbeitsplatz eine Konfliktlösung zu Datenschutz und Fernmeldegeheimnis erforderlich, um die Verantwortlichen vor Strafbarkeit zu schützen.“



Sonja Vollrath, Ressortleiterin E-Service/Kundendialog, ING-DiBa

„E-Mail-Kommunikation wird zu Recht von Kunden als Service erwartet und ist die Visitenkarte jedes kundenorientierten Unternehmens. Sie hat daher höchsten qualitativen und quantitativen Ansprüchen zu genügen.“

## WER NIMMT AN DER **E-MAIL** 2008 TEIL?

Diese Veranstaltung richtet sich branchenübergreifend an Entscheider aus den folgenden Bereichen in mittleren und großen Unternehmen:

- Call Center/Contact Center
- Marketing/Vertrieb
- Kundenservice
- IT/Service-Management
- Enterprise Content Management
- Prozessmanagement
- Dokumentenmanagement/Archivierung
- Organisation

## STIMMEN EHEMALIGER TEILNEHMER

„Networking ist für mich unbezahlbar, auf der Veranstaltung **E-MAIL** konnte ich aber wirklich gute Kontakte zu anderen Benutzern mit dem gleichen E-Mail-Response-Management-System knüpfen. Besonders hervorzuheben ist bei mir aber der Seminartag: Dieser hat mich persönlich und auch geschäftlich zum Umdenken in einigen eingefahrenen E-Mail-Prozessen animiert.“

Harald Lehmann, Infineon Technologies AG

„Der Kongress **E-MAIL** hat mir sehr gut gefallen. Hat uns weit reichende Perspektiven für unser Unternehmen aufgezeigt. Die Veranstaltung hat insgesamt einen guten Überblick über das gesamte E-Mail-Management geliefert. Wir konnten nach der Veranstaltung und mit dem neu erworbenen Wissen auch schon in die konkrete Umsetzung gehen. Lobenswert zu erwähnen ist auch die nette Abendveranstaltung sowie das gesamte Rahmenprogramm. Perfekt organisiert.“

Jürgen Jansen, Bistum Aachen, Bischöfliches Generalvikariat Aachen

## MEDIENPARTNER



Das deutsche CRM Portal

CRMmanager.de ist das aktuelle Portal für alle Themen des Customer Relationship Management. Aktuelle News, werthaltige Fachartikel und umfangreiche Marktübersichten haben hier ihren festen Platz. Als Referenzwebsite der Branche wird das Portal aktiv als Informationsmedium genutzt und besitzt einen hohen Bekanntheitsgrad bei Anwendern und Unternehmen der CRM-Branche.

F&P GMBH – FEIG & PARTNER

Tannengrund 2, D-04827 Leipzig-Machern

Telefon +49 (0)700 / 21201900, [www.crmmanager.de](http://www.crmmanager.de)



Dokumenten Management Portal

Documanager.de ist das aktuelle Portal für alle Themen des Dokumenten Management. Als Referenzwebsite der Branche wird es aktiv als Informationsmedium

genutzt und hat einen hohen Bekanntheitsgrad bei Anwendern und Unternehmen der Branche. Themen wie Dokumenten Management Technologien und Systeme, Digitale Postbearbeitung, Storage-Strategien und Records-Management haben ebenso ihren festen Platz auf Documanager.de wie umfangreiche Marktübersichten, Produktvergleiche und das Dienstleisterverzeichnis.

F&P GMBH – FEIG & PARTNER

Tannengrund 2, D-04827 Leipzig-Machern

Telefon +49 (0)700 / 21201900, [www.documanager.de](http://www.documanager.de)



Das DOKmagazin informiert über Technologien, Strategien und Services rund um das digitale Dokument in Unternehmen

und Organisationen. Die Fachzeitschrift greift innovative Management- und Technologiethemen auf und bildet zentrale Themen der IT-Branche ab: Dokumenten-Management, Web- und Enterprise-Content-Management, Input- und Outputmanagement sowie Archivierung und Storage.

GOOD SOURCE PUBLISHING

Hagenring 39, D-63303 Dreieich

Telefon +49 (0)6103 / 3869136, [www.dok-magazin.de](http://www.dok-magazin.de)

## MEDIENPARTNER



Das e-commerce Magazin beschäftigt sich mit allen Aspekten von elektronischen Handelsprozessen einschließlich deren Anbindung an interne oder externe IT-Infrastrukturen. Dazu zählen Shopsysteme, E-Procurement, E-Payment, E-Marketing, Auktionssysteme, Warenverfolgung, RFID, Logistiksysteme sowie die dazugehörige Infrastruktur und die notwendigen Kommunikations- und Integrationstechniken wie EAI, Mobile Commerce, Webservices, Security. Hierbei zeigt das e-commerce Magazin praxisbezogene Lösungen, die den betriebswirtschaftlichen Aspekt und den Nutzen der technischen Anwendung darstellen.

### E-COMMERCE MAGAZIN / WIN-VERLAG GMBH & CO. KG

Johann-Sebastian-Bach-Strasse 5, D-85591 Vaterstetten  
Telefon +49 (0)8106 / 350-0, [www.win-verlag.de](http://www.win-verlag.de)



Der HighText-Verlag liefert professionellen Nutzern interaktiver Medien Nachrichten, Hintergrundanalysen, Rankings, Produkt und Firmenverzeichnisse. Durch seine vernetzte Struktur aller Informationen und mit weit über 80.000 Beiträgen ist [www.ibusiness.de](http://www.ibusiness.de) Wissensportal und Data-Mining-Quelle für Entscheider im E-Commerce, E-Learning, Onlinemarketing-, Kiosk-, Mobil-, Intranet-, Publishing-, Entertainment- und Payment-Markt.

### HIGHTEXT VERLAG OHG

Wilhelm-Riehl-Str. 13, D-80687 München  
Telefon +49 (0)89 / 578387-0, [www.ibusiness.de](http://www.ibusiness.de)



press1 ist Spezialist für Corporate Communication. press1 bietet technische Dienstleistungen für die Distribution von Pressemitteilungen in allen Medienformaten. Für Messegesellschaften, Verbände, Kongresse und Events hat press1 komplette PR-Systeme aus multimedialen Internet-Pressefächern, der Logistik für Pressezentren sowie Live-Video-Streaming entwickelt.

### HIGHTEXT VERLAG OHG

Wilhelm-Riehl-Str. 13, D-80687 München  
Telefon +49 (0)89 / 578387-0, [www.press1.de](http://www.press1.de)



Kundendialog für Profis – Seit 15 Jahren informiert TeleTalk monatlich über alle relevanten Entwicklungen rund um den Call- und Contact Center Markt. Im Mittelpunkt der Berichterstattung stehen alle Aspekte des Kundenkontakts sowie des Betriebs moderner Call- und Contact Center. Von Organisationsfragen, über die Steuerung bis hin zu Informationen zu neuen technischen Entwicklungen und dem Einsatz innovativer Dienste und Produkte. Damit liefert TeleTalk seinen Lesern eine optimale Kombination aus kompaktem Management-Fachwissen einerseits sowie Produkt- und Herstellerübersichten andererseits, die dabei helfen, fundierte Entscheidungen für Investitionen in Lösungen und Systeme in den Unternehmen zu treffen. Zielgruppe sind Leiter, Entscheider, Verantwortliche in Call- und Contact-Centern, Entscheider in Management, Marketing und Vertrieb sowie Verantwortliche im Bereich Kundenkommunikation, Service und Telekommunikation.

### TELEPUBLIC VERLAG GMBH & CO. MEDIEN KG

Podbielskistraße 325, D-30659 Hannover  
Telefon +49 (0)511 / 3348 400, [www.teletalk.de](http://www.teletalk.de)

### ANREISE MIT UNSEREM MOBILITÄTS-PARTNER DEUTSCHE BAHN

Die Bahn

Die DEUTSCHE KONGRESS bietet allen Teilnehmern, die sich zum Kongress **E-MAIL 2008** anmelden, Sondertickets der DB zum stark reduzierten Preis. Zusammen mit unserem Mobilitäts-Partner DEUTSCHE BAHN offerieren wir insgesamt vier unterschiedliche Ticket-Preise:

- Im Entfernungsbereich bis 300 km, Hin- und Rückfahrt  
2. Klasse € 79,- 1. Klasse € 109,-
- Im Entfernungsbereich ab 300 km, Hin- und Rückfahrt  
2. Klasse € 119,- 1. Klasse € 169,-

**UND SO FUNKTIONIERT ES:** Für Teilnehmer der **E-MAIL 2008** ist eine Hotline der DEUTSCHEN BAHN eingerichtet: **(01805) 31 11 53**. Die Hotline ist Montag bis Samstag von 08:00 - 21:00 Uhr erreichbar. (Kosten 12 ct/min). Nennen Sie bitte bei Anruf das Stichwort **E-MAIL**. Das Veranstaltungsticket gilt nur zur Fahrt für die Veranstaltung **E-MAIL 2008** nach Köln. Die Geltungsdauer liegt zwischen dem 05. Mai und 09. Mai 2008.

# MONTAG

05. MAI 2008

SEMINAR

09:15 | Check-In und Ausgabe der Seminarunterlagen

09:30 - 13:30 |

## Persönlicher Umgang mit E-Mails auf der Mitarbeitererebene

- Überblick schaffen – den elektronischen Schreibtisch professionell organisieren
- Die Posteingangsroutine effizient gestalten
- Nichts vergessen – die moderne E-Mail-Wiedervorlage
- Die richtige Ablagestruktur für E-Mails
- Wie Sie lange Mail-Listen nach Abwesenheit methodisch richtig abarbeiten
- Wie Sie das Mailaufkommen durch Ihr eigenes Kommunikationsverhalten einschränken können
- Die klassischen Fehler beim Versenden von Dateianhängen
- Wie eine erfolgreiche Betreffzeile aufgebaut ist
- Welche Mails Sie keinesfalls ausdrucken sollten
- Ist eine Vereinbarung per E-Mail im Streitfall vor Gericht gültig?
- Wen Sie nicht anmailen dürfen, ohne sich strafbar zu machen

13:30 - 14:30 | Mittagessen und Möglichkeit zum Networking

14:30 - 18:30 |

## E-Mail-Management/-Archivierung

### Funktionsüberblick und Unterschiede der Produktkonzepte: regelbasierte vs. individuelle Ablage und Aufbewahrung

- DMS-Erweiterungen vs. Standalone-Konzepte
- E-Mail-Management vs. -Archivierung
- Einbindung in DMS/ECM-Strategie
- Stolpersteine: Private Mail, Virenfiler, Spam
- Typische Formulierungen in einer Betriebsvereinbarung
- Produkt- und Anbieterüberblick

### Elektronische Signatur

- Erläuterung der verschiedenen Signaturvarianten und Einsatzfelder
- Darstellung der rechtlichen Anforderungen beim Betrieb und bei der Langzeitarchivierung
- Stolpersteine und Tipps zur Vermeidung aus der Projektpraxis

### „Revisionsichere“ Speicher

- Erläuterung des Begriffs „revisionsichere Speicherung“ und resultierende Anforderungen
- Gestaltungsfreiheiten und -vorschriften für die IT
- Pro und Contra optischer und magnetischer Archivspeicher
- Die wichtigsten Auswahlkriterien in DMS-Szenarien

### IHRE SEMINARLEITER



Jobst Eckardt, Senior-Berater  
Zöller & Partner



Gunter Meier, Inhaber, more E+E  
Autor des Buches „E-Mails im Berufsalltag“

08:30 - 09:15 | Check-In und Ausgabe der Kongressunterlagen

09:15 - 09:30 | Begrüßung durch den Vorsitzenden  
Lars Becker, Geschäftsführer, Terramail GmbH

09:30 - 10:00 | Keynote

## E-Mail-Management 2008: Herausforderungen eines erfolgreichen Kommunikationskanals

- Was ist aufzubewahren, was kann vernichtet werden?
- Wie ist eine E-Mail-Policy zu gestalten?
- Wo und für wen werden Compliance-Richtlinien unumgänglich?



Jobst Eckardt, Senior-Berater,  
Zöller & Partner

10:00 - 10:45 | Praxisbericht

## Führungsaufgabe: Risikofreies und Kundenorientiertes Mitarbeiterverhalten bei der E-Mailbearbeitung

- E-Mail versus Brief?
- Mitarbeiter- und Kundenwahrnehmung
- Individuelle Bearbeitung versus Standardisierung
- Erfolgreiches Coachen und Führen von Mitarbeitern im E-Mailmanagement



Sonja Vollrath, Ressortleitung E-Service/Kundendialog,  
ING DiBa AG

10:45 - 11:30 | Kaffeepause und Besuch der Fachausstellung

11:30 - 12:15 | Praxisbericht

## Integration des E-Mail-Managements in das Customer Relationship Management

- Warum ist das E-Mail-Management so wichtig?
- Wie kann ich das E-Mail-Management in die Organisation einbinden
- Vorteile der Einbindung in das CRM/Call Center



Torsten Niemann, Bereichsleiter Kundenmanagement,  
LichtBlick – die Zukunft der Energie GmbH & Co. KG

12:15- 12:45 | Lösungsbeispiel

## Best Practice Reports - E-Mail-Archivierung im Mittelstand

- Tipps für eine erfolgreiche Implementierung
- Von der Idee bis zur Einführung – worauf Sie achten sollten
- Theorie und Praxis – die kleinen Unterschiede
- So überwinden Sie erfolgreich die Hindernisse



Stephan Gehling, Consultant / Relationship Manager,  
H&S InformationsManagement GmbH

12:45 - 14:00 | Mittagessen und Besuch der Fachausstellung

14:00 - 14:45 | Praxisbericht

## E-Mail-Archivierung in der DekaBank

- Gründe für ein neues E-Mail-Archivierungssystem
- Darstellung des eingeführten E-Mail-Archivierungssystems
- Vorstellung des Einführungs- und Umstellungsprozesses
- Verfahren zur Migration der Outlook-Datendateien
- Erfahrungen und Zufriedenheit der Anwender



Dr. Albert Wagner, Senior Spezialist Weiterentwicklung  
Bürokommunikation, DekaBank Deutsche Girozentrale

14:45 - 15:30 | Praxisbericht

## E-Mail- und Web Self-Service in der Kundenkommunikation

### Wissenskonflikte

- Spezifische Fragen zu vielen einzelnen Produkten (10.000+)
- FAQ versus One-Time-Ask-Question
- Langjährig erlerntes Wissen versus benötigtes Wissen

### Daten zu Wissen

- Einsatz lernfähiger Response-Systeme baut essentielles Wissen auf
- Beschleunigter Zugriff auf den Pool von Daten für Jedermann
- Intelligente Verknüpfung von Suchanfrage zu Suchergebnis
- Service Provider lernt den Infineon Self-Service an



Harald Lehmann, Senior Manager Call Center Services,  
Infineon Technologies AG

15:30 - 16:15 | Kaffeepause und Besuch der Fachausstellung

16:15 - 17:00 | Praxisbericht

## Webbasierte Self Services: Pro und Contra!

- Self Services im Internet: Was ist das?
- Was ist an Self Services im Internet machbar?
- Wie ist die Kundensicht auf Self Services?
- Weniger ist mehr: Die Zukunft von Self Services im Internet!



Christian Schulmeyer, Projektleiter Online Support  
Portal T-COM und T-Online, Geschäftsführer  
Schulmeyer & Coll. Unternehmensberatung

17:00 - 17:45 | Praxisbericht

## E-Mail-Bearbeitung 2008: Vom quantifizierten Eingang zum qualifizierten Ausgang

- Klassifizierung eingehender Emails
- Mitarbeiterauswahl in Form von AC
- Breiten- oder Tiefenwissen
- Reportingmöglichkeiten



Lars Bauer, Manager Customer Service,  
AXA Customer Care GmbH

17:45 - 18:30 | Fachvortrag

## Mitarbeitersensibilisierung kommt vor dem Technikeinsatz

- E-Mail lesen ist nicht gleich sie verstehen
- Kleiner Knigge für einen gelungenen E-Mail-Dialog
- E-Mail-Aufbau und passende Sprache
- Textbausteine – Hilfe oder Fluch(t)
- Korrespondenz-Training oder Schreib-Training
- MitarbeiterInnen für den E-Mail-Dialog geeignet qualifizieren



Gerald Fründt, Trainer - Berater - Coach für Dialoge,  
E-MailKnigge.de

ab 19:00 | Abendveranstaltung



Im Anschluss des ersten Kongresstages lädt Sie **DEUTSCHE KONGRESS** herzlich zu einem Get-together ein. Nutzen Sie die Gelegenheit, Kontakte zu knüpfen und Ihr Networking zu intensivieren.

# MITTWOCH

07. MAI 2008

09:00 - 09:45 | Praxisbericht

## Integration des E-Mail-Managements im Multi-channel-Kundendialog

- Integration des E-Mail-Managements in die Routingstrategien des Call Centers
- Vernetzung zwischen Homepage und E-Mail-Bearbeitungsprozessen
- Individuelle Qualitätsstandards und deren Controlling
- Erfahrungen und Best-Practice Ansätze



Jens Marquardt, Leiter Call Center und Kampagnenmanagement, AWD Deutschland GmbH

09:45 - 10:30 | Fachvortrag

## E-Mail-Compliance – Update der gesetzlichen Archivierungspflichten

- Rechtliche Essentialia der E-Mail-Archivierung
- eDiscovery-Recht – notwendige E-Mails im Rechtsstreit
- Elektronische Rechnungen rechtssicher einsetzen
- Datenschutzkonforme Kontrolle und Trennung von (privaten) E-Mails
- GDPdU-Compliance – die FAQ des BMF, worauf kommt es an?
- Elektronische Betriebsprüfung, Zugriffsrechte, maschinelle Auswertbarkeit
- Was hat sich durch Euro-SOX geändert?



Horst Speichert, Rechtsanwalt, e/s/b Rechtsanwälte

10:30 - 11:15 | Kaffeepause und Besuch der Fachausstellung

11:15 - 12:00 | Praxisbericht

## Umsetzung gesetzlicher Vorgaben unter Berücksichtigung der vorhandenen E-Mail-Policy

- Datensicherheit, Integrität und Authentizität von E-Mails
- Compliance: Rechtliche Anforderungen und vorhandene E-Mail-Policy
- Einbindung in die Geschäftsprozesse
- Erfahrungen nach einem Jahr Betrieb



Roland Hempel, Solution Manager, EnBW Systeme Infrastruktur und Service GmbH

12:00 - 12:30 | Lösungsbeispiel

## E-Mail-Archivierung: Nicht nur unangenehme Pflicht, sondern Effizienzsteigerung und Mitarbeiter-Motivation

- Warum sperren Anwender sich gegen Archivierung?
- Warum die automatisierte Zuordnung von Mails zu Geschäftsvorfällen fehlschlägt
- Wie trägt eine zentrale E-Mail-Ablage zur Verbesserung des Wissenflusses bei?
- Welche Suchmöglichkeiten und Datensichten braucht der Anwender?
- Gesetzeskonforme Archivierung versus optimaler Nutzen für die Mitarbeiter



Dagmar Causley, Managing Director, LIB-IT DMS GmbH

12:45 - 14:00 | Mittagessen und Besuch der Fachausstellung

14:00 - 14:45 | Praxisbericht

## Der Einsatz einer Wissensdatenbank im Call Center – Ein Erfahrungsbericht

- Ausgangssituation und Zielsetzung
- Auswahl des geeigneten Tools
- Konzeption und Implementierung
- Administration
- Learnings



Klaus Jobst, Gruppenleiter Service Center, Europäische Reiseversicherung AG

14:45 - 15:30 | Praxisbericht

## Vertriebsorientiertes Call Center

- Komponente Mensch: Mitarbeitermotivation und Teamgeist im Call Center fördern
- Komponente Organisation: Einführung effizienter Prozesse, sinnvoller Messzahlen und die Zertifizierung des Call Centers
- Komponente Technik: Single Point of Contact. Die Einführung intelligenter Software für den Sprach-Mailkanal sowie die Möglichkeit zur Bündelung aller Kundenkontaktkanäle



Josef Mandlmayr, Bereichsleiter Vertrieb, LIWEST Kabelmedien GmbH

15:30 - 15:45 | Kaffeepause und Besuch der Fachausstellung

15:45 - 16:30 | Praxisbericht

## Compliance E-Mail-Archivierung in einem SOX-relevanten Produktionsbetrieb

- Notes Infrastruktur
- Produktevaluierung E-Mail-Archivierungslösung
- Vorstellung der Projektdetails
- Live-Demo E-Mail-Recherche



Matthias Ratz, Teamleiter Groupware, Hansgrohe AG

16:30 - 17:15 | Praxisbericht

## Erfahrungsbericht im Umgang mit einer Mailarchivierungslösung client- und serverseitig

- Darstellung der serverseitigen Implementierung in die gegebene IT-Infrastruktur
- Problematiken eines Rollouts und Möglichkeiten an einem Client
- Informations- und Schulungsbedarf vom IT-Verantwortlichen bis hin zum Anwender
- Backupstrategien einer komplexen Archivierungslösung



Jane Jurkscheit, IT-Projektmanagement, REWE Informations Systeme GmbH

17:15 | Ende der E-MAIL 2008

# DIE REFERENTEN DER E-MAIL 2008 IM ÜBERBLICK



**Lars Bauer**, AXA Customer Care GmbH

Lars Bauer ist Manager Customer Service bei der AXA Customer Care GmbH. Er verantwortet neben dem E-Mail-Management auch Telefonieinheiten für den Customer Service sowie das Vertriebs-fulfillment. Sein Schwerpunkt liegt hier auf der Weiterentwicklung der Multi-kanalstrategie zur Verbesserung von service-to-sales-Ansätzen.



**Dagmar Causley**, LIB-IT DMS GmbH

Dagmar Causley verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der internationalen IT Industrie. Vor der Gründung der LIB-IT GmbH war sie Geschäftsführerin des weltweiten MDIS-Geschäftszweigs für Bibliotheksmanagementsysteme in London. In dieser Position war sie für alle Aspekte dieses internationalen Geschäftsbereiches verantwortlich – Verkauf, Marketing, Softwareentwicklung und finanzielle Performance. Seit 1996 ist sie Geschäftsführerin der LIB-IT GmbH.



**Jobst Eckardt**, Zöller & Partner GmbH

Nach seiner Ausbildung als Diplom-Ingenieur Technische Informatik war Jobst Eckardt zunächst bei einem großen deutschen Anbieter in der Entwicklung und Beratung für Lösungen im Bankenumfeld bis 1991 tätig. Seit dem beschäftigt er sich ausschließlich mit der Konzeption und Einführung von ECM-Lösungen. Aktuelle Schwerpunkte seiner Beratungstätigkeit sind die Konzeption, Auswahl und Einführung von ECM-Lösungen bei Mittelstands- und Großunternehmen und die Einführungsbegleitung sowie Projekte mit Schwerpunkten in Bereichen der SAP-Integration, elektronischem Dokumentenmanagement und der E-Mail-Archivierung. Jobst Eckardt ist seit 2001 Senior-Berater bei der Zöller & Partner GmbH.



**Gerald Fründt**, E-MailKnigge.de

Gerald Fründt ist Sprachwissenschaftler und Trainer, Berater, Coach für E-Mail Dialoge. Als Geschäftsführer des ersten „E-Mail Call Centers“ in Deutschland war er verantwortlich für die Entwicklung der Geschäftsprozesse, der Auswahl und Qualifizierung von MitarbeiterInnen für E-Mail Dialoge sowie Definition und Kontrolle von Qualitäts-Standards in dem Dialog zwischen Kunden und Unternehmen. Herr Fründt ist Gründer und Inhaber von E-MailKnigge.de.



**Stephan Gehling**, H&S InformationsManagement GmbH

Anfang 2007 hat Stephan Gehling seine Tätigkeit als Consultant bei H&S Heilig und Schubert InformationsManagement GmbH aufgenommen. Bei H&S verantwortet Herr Gehling das technische Consulting von Produkten und Dienstleistungen für Dokumentenmanagement und Archivierung. Als Wirtschaftsinformatiker und Microsoft Certified Systems Engineer war er u.a. bei der Siemens AG für den Lösungsvertrieb im Umfeld IP Networking und Security verantwortlich. Den Grundstein seiner IT-Laufbahn legte er im Bankenumfeld.



**Roland Hempel**, EnBW Systeme Infrastruktur und Service GmbH

Roland Hempel war über viele Jahre als Consultant und Projektleiter tätig in nationalen und internationalen Projekten unterschiedlicher Größe und Ausrichtung. Er war Product Manager bei einem Hersteller für E-Mail-Security-Lösungen und ist heute verantwortlicher Solutionmanager für die E-Mail-Security-Lösungen bei der EnBW SIS



**Klaus Jobst**, Europäische Reiseversicherung

Nach seinem Betriebswirtschaftsstudium startet Klaus Jobst von 1995-1996 ein Trainee-Programm bei der Europ Assistance Versicherungs-AG. Dort wird er 1996-1998 Teamleiter Notrufzentrale. 1998-2004 ist Herr Jobst als Manager Call Center bei der Advance Bank AG tätig, seit 2004 als Gruppenleiter Service Center bei der Europäische Reiseversicherung AG in München. Seine Schwerpunkt liegt bei der Führung und Steuerung im vertriebsorientierten Call Center.



**Jane Daniela Jurkscheit**, REWE-Informationen-Systeme GmbH

Mit Abschluss der IT-Ausbildung im Jahre 2000, schlossen sich für Frau Jurkscheit diverse Projekte in zwei unterschiedlichen Unternehmen an. Anfang 2003 vollzog sich ein Wechsel zur REWE-Informationen-Systeme GmbH, mit gleichzeitigem Beginn eines Abendstudiums zur Dipl. W.-Inform. (FH) welches 2006 erfolgreich abgeschlossen werden konnte. Der Schwerpunkt innerhalb des Unternehmens liegt in Projekten im Mail- und Sicherheitsumfeld für den bundes- bzw. weltweiten Betrieb.



**Evelyn Kulesa**, Europäische Reiseversicherung AG

Seit 7 Jahren verantwortet Evelyn Kulesa die Teamleitung des Service Centers der Europäischen Reiseversicherung AG. Sie leitet in dieser Zeit zahlreiche Projekte wie z.B. Prozessoptimierung, Outsourcing; Outbound, CRM-Systeme, den Aufbau einer Wissensdatenbank sowie in der Qualitätssicherung. In 2006 war sie, maßgeblich betraut mit der Implementierung neuer Technik im Voice over IP; einer IVR und einem Mailmanagement-System.



**Harald Lehmann**, Infineon Technologies AG

Harald Lehmann ist seit 1986 in der Halbleiter-Industrie tätig, zunächst im technischen Product Support/Vertrieb, später verantwortlich für den Aufbau einer Supportstruktur. Nach dem Wechsel ins Marketing für das Segment „Consumer-Customers“ verantwortete er Kundensupportkonzepte im Massenmarkt Marketing. Ab 2000 ist er Projekt Manager für das Infineon eCRM Internet Projekt. 2005 wird Harald Lehmann Senior Manager Call Center Services im zentralen Sales/Marketing Service Bereich, verantwortlich für die Auswahl, Aufbau des Infineon Call Centers (outsourced).



**Josef Mandlmayr**, LIWEST Kabelmedien GmbH

Josef Mandlmayr ist seit 2000 als Vertriebsleiter bei LIWEST tätig. Seine größten Meilensteine sind die Neuorganisation der Vertriebsstruktur, das Erreichen der Markführerschaft im Bereich Breitbandinternet im Ballungszentrum Oberösterreich und die Ausweitung des Kabelfernsehbereiches auf über 110.000 Kunden. Das enorme regionale Wachstum des LIWEST ist auf den aktiven Einsatz des Call Centers als „kundenorientiertes Vertriebscallcenter“ zurückzuführen.



**Jens Marquardt**, AWD Deutschland GmbH

Von 1997 bis 1999 ist Jens Marquardt als Privatkundenberater tätig bei der Hannoverschen Volksbank. 1999 wechselt er als Assistent des Sprechers der Geschäftsführung zur AWD Deutschland GmbH und übernimmt dort 2002 die Leitung des Kunden-Service-Center/Kampagnenmanagement.



**Gunter Meier**, more E+E

Gunter Meier, hat sich als freier Berater und Trainer auf die Themen Informationsflut, E-Mail-Kommunikation, Organisation und Arbeitsmethodik spezialisiert. Nach Berufsausbildung und Studium sammelte er langjährige praktische Erfahrungen in Konzernen wie Siemens, Diehl und ABB. Gunter Meier war in Stabsfunktionen sowie im operativen Geschäft tätig, zuletzt als Marketing- und Vertriebsleiter. Heute ist Gunter Meier Inhaber der Trainings- und Beratungsfirma more E+E.



**Torsten Niemann**, LichtBlick – die Zukunft der Energie GmbH & Co. KG

Nach der Ausbildung zum Steuerfachgehilfen arbeitete Torsten Niemann mehrere Jahre im Bereich Finanz- und Rechnungswesen bevor er im Oktober 1992 zur Fa. Time/system GmbH & Co. wechselte. Als Leiter Operations war er für das Kundenmanagement sowie die gesamte Logistik verantwortlich. Im Juni 2000 wechselte er als Bereichsleiter Kundenmanagement zu LichtBlick – die Zukunft der Energie GmbH & Co. KG. 2006 wurde Herr Niemann für den CAT-Award nominiert.



**Matthias Ratz**, Hansgrohe AG

Matthias Ratz trat 1996 der Hansgrohe AG bei als Unix Administrator und im selben Jahr baute er für die IT-Abteilung einen Notesserver unter OS/2 auf. Das kontinuierliche Wachstum der Hansgrohe AG war der Ausschlag dafür, dass auch die Dominoinfrastruktur ständig angepasst und vor allem international ausgerichtet werden musste. Heute werden vom vierköpfigen Team 2.000 Notesbenutzer in 26 Ländern und etliche Hundert Anwendungen betreut.



**Christian Schulmeyer**, Schulmeyer & Coll.

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Christian Schulmeyer ist Dozent an der Hochschule Pforzheim für E-Commerce, Internetanwendungen und Internettechnologien. Er ist als Inhaber der Unternehmensberatung Schulmeyer&Coll., beratend tätig – aktuell bei der Deutschen Telekom – im Bereich Internetstrategien, internetbasierte Service- und Supportanwendungen sowie internetbezogene Software- und Anwendungsentwicklung. Herr Schulmeyer ist öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für Systeme und Anwendungen der Informationsverarbeitung im Bereich Internet, webbasierte Anwendungen und Multi-Media.



**Horst Speichert**, e/s/b Rechtsanwälte

Horst Speichert ist Rechtsanwalt der Kanzlei e/s/b Rechtsanwälte in Stuttgart. Er ist spezialisiert auf Datenschutzfragen, EDV- und IT-Recht, speziell auf die Gestaltung von IT- und Softwareverträgen. Er hat langjährige Trainingserfahrung im Bereich Internetrecht, IT-Security und Datenschutz und ist Autor des Fachbuches „IT-Recht in der Praxis“. Außerdem ist er Lehrbeauftragter an der Universität Stuttgart für Medien- und internationales Vertragsrecht.



**Sonja Vollrath**, ING DiBa AG

Seit 1999 ist Frau Vollrath bei der ING DiBa tätig, zunächst als Kundenbetreuerin im technischen Support, seit 2002 als Ressortleiterin E-Service. Frau Vollrath ist fachlich verantwortlich für alle Selfservices der Bank, das Internet Banking, IVR und E-Mail-Management und alle diesbezüglichen Projekte. Frau Vollrath verfügt über langjährige Berufserfahrung im Einzelhandel in verschiedensten Tätigkeiten.

## DIESE FIRMAN PRÄSENTIEREN IHRE PRODUKTE UND LÖSUNGEN AUF DER E-MAIL 2008

### HAUPTSPONSOR



Intelligentes Enterprise-Response-Management per E-Mail, Fax, Brief, Video-Chat und Web-Self-Service steht im Mittelpunkt der Produktfamilie MEDIATRIX des Softwarespezialisten ITyX Solutions AG. Die Lösungen sind hoch integrativ und lernfähig. Im Ergebnis entsteht dynamisches Wissen, das den effizienten Kundendialog bei ArenaTV, Bank Austria, Bosch Communication Center, Conrad, DEVK, ERV, HVBdirekt oder HUK-Coburg (Auszug) erfolgreich optimieren hilft.

#### ITYX SOLUTIONS AG

Hansestraße 74-76, D-51149 Köln

Telefon +49 (0)2203 / 89987-0, [www.ityx.de](http://www.ityx.de)

### SPONSOREN



H&S Heilig und Schubert Informations Management GmbH, mit Sitz in Schwabach, Deutschland, wurde 2000 gegründet und ist eine Tochtergesellschaft der H&S Heilig und Schubert Software AG, Wien (Gründung 1989). H&S Deutschland ist innerhalb der H&S-Gruppe nicht nur für den deutschen Markt, sondern auch für den Vertrieb in der Schweiz, in Belgien, Luxemburg und in den Niederlanden verantwortlich. H&S bietet Vertrieb, Consulting und Implementierung eigener Software-Lösungen für das elektronische Dokumenten-Management und die Archivierung von E-Mails und Geschäftsdokumenten. Die Entwicklung der Lösungen erfolgt durch H&S in Wien und deren internationaler Entwicklerbüros. Umfangreiche Praxis- und Kundenerfahrungen der H&S GmbH fließen in die Produktentwicklungen ein.

#### H&S HEILIG UND SCHUBERT INFORMATIONSMANAGEMENT GMBH

O'Brien-Str. 3, D-91126 Schwabach

Telefon +49 (0)9122 / 87227-0, Telefax +49 (0)9122 / 87227-99,

[www.hs-soft.com](http://www.hs-soft.com)



Die LIB-IT GmbH ist mit dem webbasierten Enterprise Information Management System FILERO für namhafte privatwirtschaftliche Auftraggeber wie Commerzbank, SECURITAS, Schenker, Baker & McKenzie und viele andere tätig. Hierbei steht die gesetzeskonforme Archivierung von Unternehmensakten und -daten im Vordergrund, wobei die fachgerechte Archivierung von E-Mails eine zentrale Rolle spielt. Das Portfolio der LIB-IT GmbH wird ergänzt durch Dienstleistungen in den Bereichen Datenanalyse und Konvertierung aus Altsystemen sowie Consulting, Training und Support, Software-Installation und ASP-Services.

#### LIB-IT DMS GMBH

Riedbachstr. 5, D-74385 Pleidelsheim

Telefon +49 (0)7144 / 8041-0, [www.lib-it.de](http://www.lib-it.de)



**Dr. rer. pol Albert Wagner**, DekaBank Deutsche Girozentrale

Nach seinem wirtschaftswissenschaftlichen Studium war Dr. Wagner für 3 Jahre als DV-Organisator im IT-Bereich mit dem Schwerpunkt Bürokommunikation bei der Audi AG beschäftigt. Anschließend promovierte er an der Universität Essen im Fachbereich Wirtschaftswissenschaften. Seit 1995 ist er bei der DekaBank in der Rolle des Chefentwicklers verantwortlich für die Weiterentwicklung der Bürokommunikation und Projektleiter für zahlreiche BK-Infrastruktur-Projekte (u.a. Zusammenführung der BK-Systeme von DGZ und Deka im Rahmen der Fusion). In 2007 war Dr. Wagner als Projektleiter für die Einführung der neuen E-Mail-Archivierungslösung einschließlich der Migration der Alt-Daten verantwortlich. Derzeit leitet er das Projekt „Einführung von MS Office 2007“.



PIDAS ist ein IT-Dienstleistungsunternehmen, das sich im Bereich Kundenservice auf den Aufbau, die Optimierung sowie den Betrieb von Service-Organisationen wie IT-Helpdesks und Customer Care Center spezialisiert hat. Als lösungsorientierter IT-Dienstleister bietet PIDAS auch eigene Technologie (trueAct™ - Software für Customer Care) zur Steuerung und Optimierung sowie zur Automatisierung von komplexen Service-Prozessen an. Das Unternehmen mit Niederlassungen in Zürich, Basel, Wien, Graz und Frankfurt am Main beschäftigt im deutschsprachigen Raum Europas rund 250 Mitarbeitende. Zu den wichtigsten Kunden von PIDAS zählen unter anderem Unternehmen wie IBM, Syngenta, UBS, Heineken, ORF, Novartis, Roche und Swisscom.

#### PIDAS AKTIENGESELLSCHAFT

Margarethenstrasse 38, CH-4053 Basel

Telefon +41 (0)61 / 2780060, [www.pidas.com](http://www.pidas.com)



T-Systems Multimedia Solutions bietet Ihnen Branchenkenntnis und Know-how im Umgang mit neuen Technologien. Zu unseren Dienstleistungen gehören die Entwicklung und Pflege von Portalen für unterschiedliche Branchen und Themen, sowie branchenübergreifender Lösungen für Online Marketing, E-Procurement, E-Commerce, E-Services, E-Learning, Streaming Services und vieles mehr. Wir betreuen Ihre Anwendung auf Wunsch über den gesamten Lebenszyklus – von der Beratung bis hin zum Betrieb.

#### T-SYSTEMS MULTIMEDIA SOLUTIONS GMBH

Rieser Straße 5, D-01129 Dresden

Telefon +49 (0)351 / 2820-0, [www.t-systems-mms.com](http://www.t-systems-mms.com)

### AUSSTELLER

Global Information Distribution



GID – gegründet 1994 – ist Consultant und Systemintegrator im Bereich Datenmanagement und Archivierung. GID entwickelt, implementiert und wartet Lösungen für die Verfügbarkeit und Erhaltung von unternehmensrelevanten Daten. Diese Lösungen inkl. der dazugehörigen Services werden international vertrieben. GID ist tätig in Europa und USA.

#### GLOBAL INFORMATION DISTRIBUTION GMBH

Im Mediapark 5, D-50670 Köln

Telefon +49 (0)221 / 454 3333, [www.gid-it.de](http://www.gid-it.de)



Mit dem frei konfigurierbaren Workflow-System VERA von gsc-consult gmbh erhalten Sie eine der leistungsfähigsten Response Management Lösungen für E-Mail, Fax, Brief, Self Service. VERA verbindet höchste Funktionalität mit einfachster Bedienung und ist bei einer Vielzahl von Kunden im Einsatz, u.a. bei AOK, Deutsche Telekom AG, Nintendo of Europe GmbH, Swiss International Air Lines Ltd., Vodafone D2 GmbH.

#### GSC-CONSULT GMBH

#### GESELLSCHAFT FÜR SOFTWARE UND CONSULTING

Necklenbroicher Str. 69, D-40667 Meerbusch

Telefon +49 (0)2132 / 911610, [www.gsc.ag](http://www.gsc.ag)

## ANMELDUNG

TELEFAX **069 / 63006-969****DEUTSCHE  
KONGRESS**

## SO MELDEN SIE SICH AN

Bitte einfach das Anmeldeformular ausfüllen und per Fax oder Post zurücksenden oder melden Sie sich online unter [www.emm-systeme.de](http://www.emm-systeme.de) an. Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung.

- Ja, ich melde mich zur **E-MAIL 2008** an.
- Ich nehme an drei Tagen an der **E-MAIL 2008 (05. bis 07. Mai 2008 – Kongress und Seminar)** teil. Die Teilnahmegebühr beträgt inklusive Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Abendveranstaltung und der Dokumentation € 1.495,-.
- Ich nehme an zwei Tagen an der **E-MAIL 2008 (06. und 07. Mai 2008 – Kongress)** teil. Die Teilnahmegebühr beträgt inklusive Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Abendveranstaltung und der Dokumentation € 995,-.
- Ich nehme an einem Tag an der **E-MAIL 2008 (05. Mai 2008 – Seminar)** teil. Die Teilnahmegebühr beträgt inklusive Mittagessen, Erfrischungsgetränke und der Dokumentation (ohne Abendveranstaltung) € 795,-.

Name, Vorname
Abteilung, Funktion
Firma
Straße, Postfach
PLZ, Ort
Telefon, Fax
E-Mail

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist: Sie erhalten schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

Code, falls vorhanden
Datum, Unterschrift

## RECHNUNG AN

Name, Vorname
Abteilung

- Ja, ich möchte kostenlos und unverbindlich eine Ausgabe des e-commerce magazin.
- Bitte schicken Sie mir Informationen zu Ausstellungs- und Sponsoringmöglichkeiten.

**FÜR FRAGEN ZUR AUSSTELLUNG ODER INDIVIDUELLER SPONSORING-BETEILIGUNG STEHT IHNEN GERNE ZUR VERFÜGUNG:**



Nadine Kraus  
Vertrieb  
Telefon 069 / 63006-667  
[kraus@deutsche-kongress.de](mailto:kraus@deutsche-kongress.de)

## ANMELDEBEDINGUNGEN

Die Teilnahmegebühr für die **E-MAIL 2008** beträgt für drei Tage 1.495,- (05. Mai bis 07. Mai 2008), für zwei Tage 995,- (06. und 07. Mai 2008) und für einen Tag 795,- (05. Mai 2008). Die Teilnahmegebühr beinhaltet den Besuch der Vorträge, Mittagessen, Erfrischungsgetränke, Kaffeepausen, Abendveranstaltung (nur bei Zwei- oder Dreitageskarten) und die Dokumentation. Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis zwei Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Bei Stornierung der Anmeldung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Die Vertretung eines angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

## GRUPPENTARIFE

Wir gewähren für Sammelanmeldungen einer Firma folgende Rabatte:

2 Personen 10% auf alle Anmeldungen  
3 Personen 15% auf alle Anmeldungen  
4 Personen 20% auf alle Anmeldungen  
ab 5 Personen 25% auf alle Anmeldungen

**WICHTIG: Die Anmeldungen müssen zur gleichen Zeit bei uns eintreffen. Diese Rabattregelung findet nur bei o.g. Teilnahmegebühren Anwendung. Eine Gewährung von zusätzlichen Rabatten ist in diesen Fall nicht möglich.**

## TERMIN

Montag	05. Mai 2008	09:30 Uhr - 18:30 Uhr
Dienstag	06. Mai 2008	09:15 Uhr - 18:30 Uhr
Mittwoch	07. Mai 2008	09:00 Uhr - 17:15 Uhr

## SO MELDEN SIE SICH AN

## PER TELEFON

069 / 63006-601

## PER TELEFAX

069 / 63006-969

## SCHRIFTLICH

Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH, Postfach 700212, 60552 Frankfurt / Main

## PER E-MAIL

[anmeldung@deutsche-kongress.de](mailto:anmeldung@deutsche-kongress.de)

Bei Anmeldung per E-Mail geben Sie bitte unbedingt den Namen des Teilnehmers und die vollständige Firmenanschrift mit Telefon- und Faxnummer an.

Hinweis nach § 28 Abs. 4 BDSG: Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit widersprechen, wenn Sie in Zukunft von uns keine Informationen mehr erhalten möchten.

## VERANSTALTUNGSORT

KOMED / KOMMUNIKATIONS- UND MEDIENZENTRUM  
IM MEDIAPARK KÖLN

Im Mediapark 7  
50670 Köln  
Telefon 0221 / 57 43 333  
Telefax 0221 / 5743 339  
[www.komed.de](http://www.komed.de)

## ÜBERNACHTUNGSMÖGLICHKEIT

JOLLY HOTEL  
Media Park 8 b  
50670 Köln  
Telefon 0221 / 27150  
Telefax 0221 / 2715999  
E-Mail [nhkoelnmediapark@nh-hotels.com](mailto:nhkoelnmediapark@nh-hotels.com)  
[www.nh-hotels.com](http://www.nh-hotels.com)

Übernachtung: € 146,- inkl. Frühstück

**STICHWORT FÜR DAS ZIMMERKONTINGENT  
E-MAIL / DEUTSCHE KONGRESS**