



# FORUM OUTPUT MANAGEMENT

29. – 30. Januar 2020 | München

Den Wandel zum  
modernen Output  
Management  
gestalten

Seminartag  
Neue Prinzipien  
für das Output  
Management

Konferenztag  
Keynotes, Fallbeispiele,  
Fachbeiträge,  
interaktive Workshops  
und Diskussionen

[www.forum-outputmanagement.de](http://www.forum-outputmanagement.de)

Sponsoren



Eine Veranstaltung von



# Den Wandel zum modernen Output Management gestalten

## SEMINAR

29. JANUAR

### NEUE PRINZIPIEN FÜR EIN EFFIZIENTES OUTPUT MANAGEMENT

Das Seminar bietet einen Einstieg und verschafft einen Überblick über die zahlreichen Herausforderungen und konzeptionellen Empfehlungen für einen modernen Output Management Ansatz. Ein umfassender Überblick im Rahmen des Seminars zu konzeptionellen, technologischen und organisatorischen Veränderungen schafft die Grundlage für einen eingehenden Erfahrungsaustausch für die Konferenz am Folgetag.



Seminarleiter  
**Klaus Gettwart**  
Geschäftsführer und Gründer  
MailConsult

#### Agenda

- 09:30 **Veränderungen & neue Maxime für das Output Management**
- Neue Herausforderungen bei Kunden- und Erlebnisorientierung
  - Trends und Entwicklung der paperbasierten Kommunikation
  - Technologische Veränderungen als neue Herausforderung im Output Management
  - Neue organisatorische Anforderungen für das Output Management
- 10:30 Kaffeepause
- 10:45 **Prinzipien eines modernen Customer Communication Managements**
- Daten- und Prozessmanagement für eine personalisierte Multi-Channel-Kommunikation: Von der Daten-Extraktion und -Transformation bis hin zur regelbasierten Individualisierung von Dokumenten
  - Empfehlungen für die Ausspielung im Multi-Channel-Kontext und Anbindung digitaler Kanäle (WhatsApp, SMS, Twitter und Facebook)
- 11:45 **Kosten und Prozessoptimierung**
- Kostenarten und Kostentreiber
  - Benchmarks
  - Servicelevelmarketing von Druckzentren (Closed Loop, Backup)
- 12:30 Gemeinsames Mittagessen
- 13:30 **Prinzipien für die nächste Effizienzstufe im Output Management**
- Prozesseffizienz und -flexibilität beim modernen Output Management
  - Neue Möglichkeiten der Automatisierung im Output Management (White-Paper-Production, White Space Marketing)
  - Porto – unterschätzte Einsparpotential
  - Auswahloptimierung der Postlogistiker
  - Prinzipien zur Optimierung und Automatisierung, Überwachung und Aussteuerung der Prozesse
- 15:30 Kaffeepause
- 15:45 **Prinzipien für das Output Management im Zeitalter der Service-Architekturen**
- Neue Herausforderungen bei der Integration der Output-Management-Lösungen im Gesamtkontext der Geschäftsprozesslösungen
  - Anforderungen an die Migration und Umstellung von Prozessen und Ausgabe-„Templates“
  - Input-Meets-Output
  - Empfehlungen für das Projektmanagement der Optimierung und Migration von Output Management Ansätzen
- 17:00 Fragen und Abschlussdiskussion

Detailliertes Seminarprogramm  
[www.forum-outputmanagement.de/sem](http://www.forum-outputmanagement.de/sem)

## KONFERENZ

08:30 Registrierung & Begrüßungskaffee

09:00 Einführung & Icebreaker

09:20 **TRENDS & ENTWICKLUNGEN IM DIGITALEN CROSS-CHANNEL-ZEITALTER**

Input goes Output goes Input – wie Input & Output Management in der modernen Kommunikation eins wird!



**Jochen Maier**  
Geschäftsführer  
summ-it Unternehmensberatung

Kundenschnittstelle der Zukunft – Implikationen für das Outputmanagement



**Stefan Unterbuchberger**  
Innovationsmanager für digitale Strategie  
Landesbrandversicherung Bayern

Fallbeispiel

10:40 Kaffeepause

11:10 Fallbeispiele N-ERGIE und E.ON Energie Deutschland

**NEUE WEGE IM OUTPUT MANAGEMENT**

Kommunikation vor Prozess – Veränderung eines Blickwinkels und seine Auswirkungen auf den Kundenservice der N-ERGIE Aktiengesellschaft



**Christoph Liese**  
Kundenprozessmanager  
N-ERGIE

Fallbeispiel





# FORUM OUTPUT MANAGEMENT

30. JANUAR 2020

Restrukturierung der Output Management Prozesse bei E.ON

Fallbeispiel



**Katja Betz**  
Leitung Output Management  
E.ON Energie Deutschland



**Bernd Rendenbach**, Referent für  
Dokumenten- und Outputmanagement  
E.ON Energie Kundenservice

12:30 Gemeinsames Mittagessen

13:30 Lightning Talks

## EMPFEHLUNGEN FÜR DIE OPTIMIERUNG IM OUTPUT MANAGEMENT

Kosten runter, Customer Experience hoch –  
Herausforderungen und Lösungen im Output



**Alexander Schäfer**  
Chief Sales Officer (CSO)  
Paragon Customer Communications Germany

Customer Journey Mapping – und die  
Anforderungen für das Output Management



**Manfred Iske**  
Account Manager  
Quadient Germany

Flexibilität und offene Schnittstellen als Basis  
für eine zukunftssichere Kundenkommunikation



**Stefan Wagner**  
Regional Manager Northern European Region,  
Compart

14:30 Open Space

Erfolgsfaktoren für die Projektrealisierung  
Interaktive Diskussion von Erfolgsfaktoren in Kleinstgruppen.  
Gruppen entlang der Lightning Talks (moderiert durch  
Referenten) sowie zu offenen Fragestellungen der Teilnehmer.

15:10 Kaffeepause

15:40 Fallbeispiele

## MEHR EFFIZIENZ IM OUTPUT MANAGEMENT

Fallbeispiele

Erfahrungen aus dem DATEV Digital and  
Print Solution Center DPSC



**Dr. Stefan Poscher**  
Outputmanagement Software Kerngeschäft  
DATEV

Erfahrungen mit der Neuausrichtung  
des Output Management  
Referent\_in angefragt, Telekommunikationsunternehmen

17:00 Abschluss-Impuls & Townhall-Diskussion

Empfehlungen für den Weg zum modernen  
Output Management Ansatz



Impuls:  
**Klaus Gettwart**  
Geschäftsführer  
MailConsult

Diskussion:  
Referent\_innen & Teilnehmer\_innen der Veranstaltung

Änderungen vorbehalten.

Weitere Infos zum Programm und Anmeldung  
[www.forum-outputmanagement.de](http://www.forum-outputmanagement.de)

## SCHWERPUNKTE DER VERANSTALTUNG

- Trends & Entwicklungen zur Optimierung eines modernen Output Management Ansatzes für eine kundenorientierte und crossmediale Kundenkommunikation
- Diskussion von Erfolgsfaktoren bei der Auswahl und Einführung von Output Management & Customer Communication Management Lösungen
- Empfehlungen für effizientes Projekt-Management bei der Umsetzung von Output Management Projekten
- Diskussion von technologischen & organisatorischen Anforderungen



# FORUM OUTPUT MANAGEMENT

29. – 30. Januar 2020 | München

Bis  
**20.01.**  
Vorteilspreis  
sichern!

## REFERENT\_INNEN

**Katja Betz**, Leitung Output Management, E.ON Energie Deutschland  
**Klaus Gettwart**, Geschäftsführer, MailConsult  
**Manfred Iske**, Account Manager, Quadiant Germany  
**Christoph Liese**, Kundenprozessmanager, N-ERGIE  
**Jochen Maier**, Geschäftsführer, summ-it Unternehmensberatung  
**Dr. Stefan Poscher**, Outputmanagement Software Kerngeschäft, DATEV  
**Bernd Rendenbach**, Referent für Dokumenten- und Outputmanagement, E.ON Energie Kundenservice  
**Alexander Schäfer**, Chief Sales Officer (CSO), Paragon Customer Communications Germany  
**Erwin Sharp**, Sales Manager, Quadiant Germany  
**Stefan Unterbuchberger**, Innovationsmanager für digitale Strategie, Landesbrandversicherung Bayern



## VERANSTALTUNGORT

The Rilano Hotel München  
Domagkstraße 26  
80807 München

## LEISTUNGEN SEMINAR

- Teilnahme Seminar am 29.01.2020
- Seminarunterlagen (PDF und Papier)
- Teilnahmezertifikat
- Mittagessen, Kaffeepausen

## LEISTUNGEN KONFERENZ

- Teilnahme Konferenz 30.01.2020
- Online Zugang zu Vortrags-PDFs
- Mittagessen, Kaffeepausen

## TEILNAHMEPREISE

	Vorteilspreis bis 20.01.2020	Standard
<b>Seminar &amp; Konferenz</b> 29.01. und 30.01.2020	€ 1.090,-	€ 1.290,-
<b>Konferenz</b> 30.01.2020	€ 690,-	€ 790,-
<b>Seminar</b> 29.01.2020	€ 690,-	€ 790,-

Alle Preise zzgl. MwSt.

**Weitere Teilnehmer aus demselben Unternehmen erhalten zusätzlich zum Vorteilspreis 15% Vergünstigung.**

**Preise für Mitarbeiter aus Beratungs-, Produktions- und Dienstleistungsfirmen**, die Output Management Lösungen anbieten. Für Mitarbeiter der o.g. Unternehmen erhöht sich der Preis pro Teilnahmetag um 100,- €, wenn die Firma mehr als 10 Mitarbeiter beschäftigt.

### Hinweis für Software-/Lösungsanbieter

Software-/Lösungsanbieter von Output Management oder ECM-Lösungen zahlen pro Veranstaltungstag einen Aufpreis in Höhe von 1.000,- €.

Weitere Informationen und Anmeldung

[www.forum-outputmanagement.de](http://www.forum-outputmanagement.de)

### Sie haben Fragen?

Kontaktieren Sie uns gerne unter  
Telefon: +49 89 4523-7090  
service@kongressmedia.de

### Eine Veranstaltung von

Kongress Media GmbH  
Tegernseer Landstrasse 29  
81541 München  
www.kongressmedia.de

**KongressMedia**  
THE LEARNING & KNOWHOW COMPANY