



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

Sponsoren



INVARIS
LEADING DOCUMENT SOLUTIONS

quadi^{ent}

PARAGON
Customer Communications

Eine Veranstaltung von

KongressMedia
THE LEARNING & KNOWHOW COMPANY

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

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

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
Seminar & Konferenz 29.01. und 30.01.2020	€ 1.090,-	€ 1.290,-
Konferenz 30.01.2020	€ 690,-	€ 790,-
Seminar 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 Tag 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

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