

CIO Customer Care Conference

Mittwoch, 26.09.2007

09:00 **Check-In**

10:00 **Empfang und Begrüßung: Herausragende Ergebnisse der größten deutschen IT-Anwenderzufriedenheitsstudie**

Prof. Dr. Helmut Krcmar, TU München, Uta Hahn, Business Group Munich
und Horst Ellermann, Chefredakteur CIO Magazin

10:30 **Unternehmenserfolg durch Service Management**

Harald Kiehle, Director of Strategic Business Development IBM Global
Technology Services

11:00 **Kaffeepause**

11:30 **Einführung in den Themenblock 1: IT aus Sicht des Managements**

Prof. Dr. Helmut Krcmar und Uta Hahn

11:35 **IT Service Quality first - wie sich im Management die Zufriedenheit erhöhen lässt**

Dr. Clemens Keil, CIO Knorr-Bremse AG

12:15 **Einführung in den Themenblock 2: Mit Standards bei den Anwendern punkten**

Horst Ellermann und Prof. Dr. Helmut Krcmar

12:20 **Keynote 3: DAKOR - Kundenberatungs- und Beraterplattform im Rahmen einer strategischen Neuausrichtung**

Andreas Strausfeld, CIO DAK

13:00 **Mittagspause**

14:30 **Einführung in den Themenblock 3: Desktop-Services**

Uta Hahn und Horst Ellermann

14:35 **Kundenzufriedenheit: "Does Make or Buy matter?"**
Dr. Kurt Servatius, COO, Allianz Shared Infrastructure Services GmbH

15:15 **Einführung in den Themenblock 4: Mobility**
Horst Ellermann und Prof. Dr. Helmut Krcmar

15:20 **Mobile Kommunikation unter Tage**
Dirk Ostermann, CIO der DSK

16:00 **Kaffeepause**

16:30 **Zufriedenheit messen - und dann nicht managen?**
Prof. Dr. Bernd Stauss, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt,

Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement

17:15 **kurzes Wrap-Up durch die Moderatoren und Einstimmung auf die
Abendveranstaltung**
Horst Ellermann, Uta Hahn und Prof. Dr. Helmut Krcmar

17:30 **Ende des ersten Kongresstages und Bustransfer ins Capitol Theater**

19:00 **Abendveranstaltung: Gala mit Preisverleihung**
Horst Ellermann und Prof. Dr. Helmut Krcmar

Donnerstag, 27.09.2007

09:00 **Einführung in den Themenblock 5: Der Helpdesk**
Horst Ellermann und Uta Hahn

09:05 **Kundenorientierung der internen IT Organisation - der Service Desk als
Schlüsselfaktor**

Ricardo Diaz Rohr, Managing Director IT, EnBW

09:45 **Einführung in den Themenblock 6: Weiterbildung**
Uta Hahn und Prof. Dr. Helmut Krcmar

09:50 **Anwenderschulungen als Erfolgsfaktor im Projektmarketing**

Jens Siebenhaar, Geschäftsführer GfD und CIO OBI

10:30 **Kaffeepause**

- 11:00 **Einführung in den Themenblock 7: Business Enabling**
Horst Ellermann und Prof. Dr. Helmut Krcmar
- 11:05 **Die IT als innovativer Business Partner**
Holger Mahnken, CIO Still GmbH
- 11:45 **Wie sich mit Web 2.0-Techniken die Kundenzufriedenheit steigern lässt**
Heinz Kreuzer, CEO TUI Infotec
- 12:15 **Qualität aus Sicht der Anwender: Ergebnisse einer Marktstudie**
Rudolf van Megen, CEO der SQS AG
- 12:30 **Mittagspause**
- 14:00 **Roundtables zu allen 7 Themenblöcken**
Die Konferenz-Teilnehmer diskutieren über eigene Erfahrungen und Best-Practices zu den einzelnen Themenblöcken
- 15:30 **Kaffeepause**
- 16:15 **Knackpunkte Kommunikation & Change-Management**
Uta Hahn, Geschäftsführung Business Group Munich
- 16:45 **Wrap-Up der Veranstaltung durch die Moderatoren und Ausblick auf die CCCC 2008 (Teilnahmebedingungen und neue Fragekomplexe)**
Horst Ellermann, Uta Hahn und Prof. Dr. Helmut Krcmar
- 17:00 **Ende der Veranstaltung**

Der Veranstalter behält sich vor, das Programm aus aktuellem Anlass zu ändern.