





17. – 18. März 2011

Aachener  
DIENSTLEISTUNGSFORUM

## Kundenintegration: Managing Customers

17. – 18.03.2011

- Fachtagung
- Fachmesse SERVICE LIVE mit dem Schwerpunkt „Zukunft CRM“
- Workshops

Jetzt noch bis zum 31. Januar  
Frühbucherrabatt sichern!

Wesentliche Herausforderungen der Zukunft bestehen darin, die Methoden und Instrumente des Kundenmanagements zu verstehen und innovative Ansätze wie die des „Community Managements“ oder des „Managed Customer Networks“ zu nutzen sowie die zur Verfügung stehenden Technologien erfolgreich einzusetzen. Lösungsansätze für die Bewältigung dieser Herausforderungen stehen im Mittelpunkt des 14. Aachener Dienstleistungsforums.

Hierzu berichten zahlreiche renommierte Referenten aus führenden Unternehmen, wie sie ihre Kunden managen, dabei die Kundenintegration steigern und welche Best Practices sie dazu entwickelt haben.

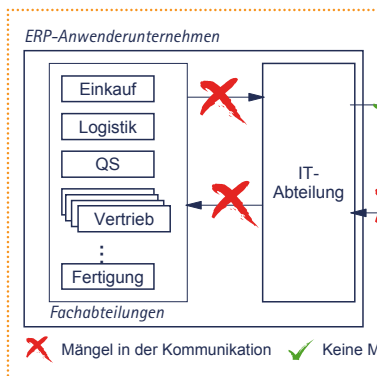
Ihr Kontakt am FIR

Arno Schmitz-Urban  
+49 241 47705-233  
dienstleistungsforum@fir.rwth-aachen.de  
www.dienstleistungsforum.de

Veranstalter



in Kooperation mit 



**Höhere Prozessleistung durch verbesserte ERP-Wartungsorganisation**  
Vorschlag für einen praxiserprobten Maßnahmenkatalog zur Beseitigung häufiger Mängel der Wartungsorganisation. S. 18

### Pro & Contra

**Open Source**  
Lesen Sie zwei Expertenmeinungen zum Thema Open Source Software. S. 36

### Success Stories

**Kirchenverwaltung im Aufbruch:**  
Erzdiözese Freiburg mit Wilken-Software S. 15

**Das Rückgrat des Unternehmens**  
Die ERP-Lösung bäurer INDUSTRY sorgt für Profitabilität bei Möller Medical S. 16

**Bewahren und neu gestalten**  
Ausfallsichere IT-Infrastruktur für ERP und Office S. 21

**Bremer DOLLE-Gruppe setzt auf ALPHAPLAN**  
Integriertes CRM als „Navigationssystem“ zu Wettbewerbsvorteilen S. 22

**Softwaresupport für die Hilfe mit Herz: Arbeiterwohlfahrt setzt auf ABACUS** S. 28

**GOK gibt Gas mit IFS Applications** S. 30

**Mit Multiressourcen-Planung in neue Dimensionen vorstoßen** S. 35

### Service

**Impressum** S. 4

**Nachrichten** S. 6

**Kolumne**  
Frauen verkaufen ERP-Systeme? S. 56

**Anbietersverzeichnis** S. 64

**Titel:**  
© Alexandr Ivanov - Fotolia.com

Die nächste Ausgabe  
von ERP Management erscheint  
im März 2011.

