

# TENOVIS

Informationen für Kunden, Mitarbeiter und Freunde

März 2001

## Inhalt

Willkommen zur CeBIT	Titel
Konvergenz	3
Aus zwei mach eins	4
Kommunikationsportale	5
Abheben mit Tenovis	6
Jobbörse CeBIT	7
Beratung bei Online-Buchung	8
"Click and Kiss"	9
CRM	10
Touristik	11
In letzter Minute	12
Gewinnen mit Tenovis	12

## Editorial

Liebe Leser,

es wird eng, verdammt eng. Auch in diesem Jahr dürfte die weltgrößte Computermesse wieder für Rekorde sorgen. Die Messgesellschaft rechnet mit 800 000 Besuchern. Allein wir laden 75 000 Kunden ein, die Kommunikationsshow der Superlative mit uns zu erleben. Tenovis wird zum ersten Mal seit dem Erwerb des Bereichs Private Netze von Bosch Telecom durch die amerikanische Private Equity Firm KKR auf der CeBIT vertreten sein. Die vergangenen zehn Monate standen unter dem Motto „Unternehmen Freiheit“. Wir atmen nun die Luft eines Mittelständlers. Auch die kann rau sein, vor allem im Wettbewerb.

Doch dem sehen wir selbstbewusst entgegen. So haben wir uns die Freiheit genommen, auf fast 1800 Quadratmetern kein einziges Produkt zu zeigen. Wir präsentieren uns stattdessen gemäß unserem  
**Fortsetzung auf Seite 2**

## ► Willkommen zur CeBIT! Größte Messe wirft ihre Schatten voraus

Das ungebremste Wachstum des Informations- und Telekommunikationsmarktes hält die CeBIT 2001 auf Erfolgskurs; sie steht unter dem Motto „Get the spirit of tomorrow“. Zur weltgrößten Messe der IT- und TK-Branche vom 22. bis 28. März erwarten die Veranstalter mehr als 8000 Aussteller. Die Internationalisierung der Messe setzt sich weiter fort, denn etwa 40 Prozent der Aussteller kommen aus dem Ausland. Um der **hohen Nachfrage der Aussteller** nachzukommen, wurde das Areal erneut erweitert – auf nun 422 000 Quadratmeter. Das Messegelände ist damit bis zum letzten Quadratmeter ausgebucht. Die Aussteller sind deshalb zunehmend gezwungen, das Freigelände zu Präsentationszwecken zu nutzen. Gleichzeitig wird erneut mit einem Besucherrekord gerechnet. Letztes Jahr kamen an den sieben Messetagen 782 000 Besucher. Die Messgesellschaft hofft dieses Jahr, die magische Grenze von 800 000 Besuchern zu durchbrechen.

Das Interesse an der CeBIT kommt nicht von ungefähr: Der Markt für Informations- und Telekommunikationstechnik ist zuletzt stark gewachsen. 1999 setzte diese Branche in Europa erstmals über eine Billion Mark um. In diesem Jahr wird ein weiteres Wachstum um zehn Prozent erwartet. Im Jahr 2000 lag der Anteil der Telekommunikations- und Informationstechnologie am Bruttosozialprodukt bei et-  
**Fortsetzung auf Seite 2**

Foto: Hannover Messe



## Editorial

Wahlspruch: „Wir entwickeln Vorgesprung.“ Die Themen dieses Newsletters geben Ihnen einen Vorgesmack auf die geballte Kompetenz und Mittelstandsorientierung. Auf mehr als 40 Multimediaterminals und zwei Showbühnen zeigen wir den erfolgreichen Einsatz unserer Lösungen und Technologien. Experten diskutieren die Karrierechancen in einem modernen Hightech-Unternehmen. Ein buntes Infotainment-Programm wird unseren Gästen den Unterhaltungswert der IT-Branche demonstrieren. Unser Zukunftsforum mit Buchautoren, Journalisten, Forschern, Unternehmern und Mitgliedern der Geschäftsleitung von Tenovis wird sich abheben vom Information-Overkill der CeBIT. Unser Messestand – ein Highlight in puncto Standbau sowie in Sachen Konzept. Und wie es sich für ein zukunftsorientiertes Unternehmen gehört, präsentieren wir den Stand, die dort angebotenen Lösungen und Dienstleistungen sowie alle sonstigen Infos rund um die Uhr im Internet.

Etwa 200 Kollegen werden dazu beitragen, dass unsere Kundenwelt nach der CeBIT weiß, wer Tenovis ist, was wir machen und was unsere Mitarbeiter können. Auf einer Pressekonferenz am Messe-Samstag informieren wir über unsere Zahlen, strategische Partnerschaften und unseren Weg in eine erfolgreiche Zukunft.

Besuchen Sie uns auf der CeBIT – im Web unter [www.tenovis.com](http://www.tenovis.com) oder vor Ort: **Halle 15, Stand F 14**. Ich lade Sie herzlich ein!

Ihr Heiner Sieger,  
Vice President

Corporate Communication  
[heiner.sieger@tenovis.com](mailto:heiner.sieger@tenovis.com)  
[www.tenovis.com](http://www.tenovis.com)

wa sieben Prozent – mehr als der bisher führende Sektor, die Automobilbranche, erreichte.

Im letzten Jahr stieß die CeBIT am Montag, dem traditionell besucherstärksten Tag, an ihre Kapazitätsgrenzen. Um dem ungebrochenen Interesse an der CeBIT zu entsprechen, wird ab 2002 die Dauer der Messe um einen auf acht Tage verlängert. Von dieser Maßnahme versprechen sich die Organisatoren eine deutliche Entlastung der Messestände.

### Vielfältige Themen

Themenschwerpunkt der CeBIT 2001 werden vor allem die rasanten Entwicklungen im **E-Commerce**-Bereich sein. Dabei wird es insbesondere um die elektronische Abwicklung von Geschäftsprozessen sowohl von Unternehmen zu Unternehmen als auch von Unternehmen zu Kunden gehen. Der Aufbau von modernster Infrastruktur sorgt dafür, dass die Kommunikation nicht mehr nur über das Festnetz erfolgen muss, sondern auch mobile Lösungen umfasst. Virtuelle Marktplätze, die sich mittlerweile im B2B-Bereich etabliert haben, stehen somit vor einer noch stärkeren Nutzung.

Mehr noch als im Vorjahr werden die Aussteller den Bereich **Mobility** auf den Messeständen präsentieren: Kommunikationslösungen werden in Zukunft auf den verschiedensten Geräten präsent sein: Ob am Telefon, am PC, auf dem Mobiltelefon oder dem Organizer – die Integration in die Unternehmensanwendungen wird eines der Topthemen sein. Hierbei sticht die Integration von WAP-Anwendungen in die Kommunikationslösungen der Unternehmen heraus. Viele Betriebe setzen auf die WAP-Technologie, um beispielsweise ihre Außendienstmitarbeiter verstärkt in die Prozesse des

Unternehmens einzubinden. Dem hohen Interesse kommt die CeBIT durch die Schaffung eines eigenen WAP-Bereiches entgegen.

Ein weiteres wichtiges Thema ist das **Personal**. Das stürmische Wachstum der Branche hat dazu geführt, dass der Beschäftigungsmarkt in der IT- und TK-Branche in bestimmten Bereichen wie leer gefegt ist. Das European Information Technology Observatory (EITO) schätzt, dass die Beschäftigung in der westeuropäischen IT- und TK-Branche von neun Millionen im Jahr 1998 auf 12,3 Millionen im Jahr 2002 steigt. Viele Unternehmer nutzen die CeBIT als Gesprächsforum. Dies hat sich auch bei den Besuchern herumgesprochen: Die Messe hat sich zu einer großen Jobbörse entwickelt. Die Unternehmen versuchen mit Aufmerksamkeit erregenden Aktionen Interessenten anzusprechen.

Ein Schlüsselthema ist auch die **Office Automation**, der in diesem Jahr eine eigene Halle gewidmet ist. Hier wird eine Fülle von Anwendungen und Produkten gezeigt, die die tägliche Büroarbeit vereinfachen sollen. Exemplarisch stehen dafür die Themen Spracherkennung sowie Videokonferenzen. Auch in diesen Bereichen, die insbesondere den Mittelstand unterstützen, ist Tenovis aktiv.

Und last, but not least findet in diesem Jahr erstmals die **Equity-World** im Rahmen der CeBIT statt. Die Equity-World ist ein Marktplatz, der Angebot und Nachfrage von Kapital gebenden und Kapital suchenden Marktteilnehmern zusammenbringen soll. Hierfür wird ein Forum eingerichtet, in dem Unternehmensvertreter vor allem zu den Themen „Unternehmensfinanzierung“ sowie „Initial Public Offering“ (IPO), also dem Börsengang, referieren werden.

## ► Konvergenz

### Unified Messaging für den Mittelstand

Mittlerweile werden in fast allen Unternehmen Dienste wie E-Mail, SMS, Voice-Mail oder Fax für die tägliche Kommunikation genutzt. Die Mitarbeiter verfügen über ihre persönliche E-Mail-Adresse sowie häufig auch eine eigene Voice-Box. Bislang verlief die Nutzung dieser Dienste über unterschiedliche Medien wie Telefon, Faxgerät und PC. Anwender mussten verschiedene Systeme bedienen und beherrschen. Daher entstanden im Laufe der Jahre erste Unified Messaging Systeme (UMS), die den Zugriff auf alle Nachrichten über eine Bedienoberfläche, wie zum Beispiel Microsoft Outlook, ermöglichten.

Hier setzt der Tenovis Integral Messenger (TIM) an: Mit dem TIM werden **alle Medien der Bürokommunikation integriert** und zudem über das Telefon nutzbar gemacht. Als Nachrichtenzentrale des Unternehmens fungieren neben dem PC das Bürotelefon, das schnurlose DECT-Terminal und das Mobiltelefon. Die Bürokommunikation wird dadurch optimiert, denn Telefonie, CTI, E-Mail, Voice-Mail, SMS und MS Outlook sind nun in ein einziges System eingebunden. Alle Dienste lassen sich leicht und bequem anhand eines durchgängigen Erreichbarkeitsmanagements nutzen.

#### **Innovative Anwendungsmöglichkeiten**

TIM bietet jedoch neben UMS und Voice-Boxen vielfältige neue Features, die innovative Unternehmen in ihrer täglichen Arbeit unterstützen:

- Eingehende Anrufe können über ein Pop-up-Menü, zum Beispiel aus dem Adressbuch von Outlook, identifi-

ziert werden. Bevor der Angerufene ein Gespräch entgegennimmt, stehen ihm bereits alle Informationen über den Kunden zur Verfügung. Eine bessere Kundenbetreuung wird gewährleistet. Möglich ist dies durch CTI (Computer-Telefonie-Integration).

- Mobile Mitarbeiter, beispielsweise im Außendienst, können sich per SMS (Short Message Service) Informationen aus dem Büro zusenden lassen – über die Telefonanlage. TIM ist damit die erste Applikation, die das Senden und Empfangen von SMS-Nachrichten mit jedem System-

der Telefonanlage und auf dem Server entfällt.

- Auch unterwegs steht dem TIM-Nutzer jederzeit das Firmentelefonbuch zur Verfügung. Mittels eines WAP-fähigen Mobiltelefons kann er sich in das Firmennetz einwählen und die gesuchte Nummer ermitteln, die Rufumleitung steuern beziehungsweise eingegangene Mails in Outlook abfragen. Informationen gelangen ohne Umwege und Zeitverlust direkt zum Nutzer.

Jeder Teilnehmer kann sich überall durch das jeweilige Wunschmedium über neu eingegangene E-Mails, Voice-



und DECT-Telefon erlaubt. Bislang war dies nur bei Handys der Fall.

- Das Firmentelefonbuch steht mit TIM allen Benutzern unabhängig vom PC auf jedem System- und DECT-Telefon zur Verfügung. Hausinterne Telefonnummern sind **schnell und überall auffindbar** und werden per Knopfdruck angewählt. Hinzu kommt noch, dass die doppelte Pflege des Telefonbuches in

Mails, SMS, Faxe oder fällige Termine in Outlook informieren lassen. Selbstverständlich können Sie die Nachrichten über das jeweilige Display selbst lesen oder – auf Wunsch – von TIM vorlesen lassen. Kurzum: Alle Informationen sind bequem und individuell abrufbar. Die **durchgängige Erreichbarkeit** von Außendienstmitarbeitern führt zu beträchtlichen Verbesserungen der Arbeitsprozesse.

## ► Aus zwei mach eins

### Interview: IP-Lösungen werden immer interessanter

Informationen sind der Rohstoff, aus dem und mit dem heute Geschäfte gemacht werden. Sie erreichen uns über verschiedene Netze und Endgeräte – als Daten über den PC und als Sprache über das Telefon. Für Unternehmen bedeutet das einen doppelten Aufwand an Administration und Investitionen. Nichts liegt daher näher, als durch Integration dieser Systeme die **Kommunikationsabläufe zu optimieren**. Wo liegen die Vorteile und die Chancen? Tenovis-News fragte Wolf-Dieter Groß, Marketing-Manager für IP-Lösungen der Tenovis-Business Unit „Systemlösungen“.



**Wolf-Dieter Groß**

**News:** Herr Groß, das Thema Konvergenz wird bereits seit vielen Jahren diskutiert – wie beurteilen Sie den aktuellen Stand bei der Sprach-Daten-Integration?

**Groß:** Wir beobachten es in den Gesprächen mit unseren Kunden: Das Thema wird immer wichtiger. Zwei Trends lassen sich dabei unterscheiden. Zum einen geht es um den – meist experimentellen – Einsatz in Großunternehmen, zum anderen wächst das Interesse insbesondere im Mittelstandsbereich bei Ablösung einer bestehenden Telefonanlage.

**News:** Worin liegen die entscheidenden Beweggründe für das verstärkte Interesse an IP-Lösungen?

**Groß:** Neben Einsparungen bei den Gesprächsgebühren und der Netzwerkadministration führt ein effizienteres Informationshandling zur Entlastung von Mitarbeitern und zu vereinfachten

Arbeitsabläufen. Aus organisatorischer und betriebswirtschaftlicher Sicht ist dies die Voraussetzung, um die Effizienz innerhalb einer Struktur zu steigern, die Kundenbindung zu festigen und sich im Wettbewerb langfristig zu

behaupten. Nicht zuletzt steigert natürlich die Befürchtung, den technologischen Anschluss zu verpassen, das Interesse der Kunden. Auf diese unterschiedlichen Beweggründe gehen wir ein, indem wir eine klare Migrationsstrategie anbieten.

**News:** Aber der Stand der Implementierung solcher Lösungen liegt doch weit hinter dem Stand der Diskussion zurück?

**Groß:** Das hat einen einfachen Hintergrund: Neue Technologien bieten neue Möglichkeiten. Erst mit der kommerziellen Einführung des Internets sind der Industrie Mittel an die Hand gegeben worden, die es erlauben, eine Integration aller Kommunikationsformen wie Sprache, Daten und Video in einer Netzstruktur zu realisieren. Für die Migration der Netze war verständlicherweise einige Entwicklungsarbeit erforderlich.

**News:** Moderne TK-Anlagen haben einen Funktionsumfang erreicht, der durch die neuen Technologien noch nicht vollständig abgedeckt wird. Verzögert dies den Umstieg auf oder die Einführung von IP-Lösungen?

**Groß:** Unsere großen Anlagen stellen mehr als 600 Features bereit. Aber nicht jeder Kunde benötigt alle Funktionen; daher gibt es Kunden, die ein IP-System bereits heute sinnvoll ein-

setzen können. Tenovis entwickelt zudem eine Migrationsstrategie, über die der komplette Umfang der Leistungsmerkmale bestehender Systeme in die IP-Welt übertragen werden kann. Ich rate generell jedem Unternehmen, das größere Investitionen in seine Infrastruktur plant, IP-Systeme beim Lösungsansatz mit in Betracht zu ziehen. Die Vorteile sind so signifikant, dass Betriebe zum Erhalt der Wettbewerbsfähigkeit auf Dauer nicht auf sie verzichten können.

**News:** Dies bedeutet aber mittelfristig doch den Bruch mit bewährten Lösungen und ein Umlernen für den Anwender?

**Groß:** Nein. Der Nutzer und sein bisheriges Telefonverhalten stehen bei uns klar im Vordergrund. So sind zum Beispiel die Benutzeroberflächen der Telefonieapplikationen wie Com4Tel oder der Com4Tel Outlook Client identisch für unsere herkömmlichen

#### Messe-News

Besuchen Sie unseren Stand auf der CeBIT, und überzeugen Sie sich von unserer Migrationsstrategie. Anhand konkreter Beispiele präsentieren wir Ihnen die Funktionsfähigkeit der IP-Lösungen in der Anwendung.

- **ICC – Integral 33:** Die Migration am Einzelarbeitsplatz
- **Call Center:** Workgroup-Lösungen am Arbeitsplatz
- **BCC media – Business Contact Center:** IP-Lösungen im workgroupbezogenen Arbeitsumfeld

Telefonanlagen wie auch für IP-Lösungen – der Endanwender merkt also gar nicht, wenn ein technologischer Umstieg erfolgt. Natürlich können neue Möglichkeiten – zum Beispiel die Videokommunikation – hinzukommen. Auch für andere Anwendungen – beispielsweise Call Center – sehen wir einen klaren Migrationsweg. Bei unserem Contact Center „BCC“ ist es egal,

ob es auf eine klassische Telefonanlage aufbaut oder ob die Gespräche über ein IP-System abgewickelt werden.

**News:** Welche Bereiche eines Unternehmens eignen sich besonders für IP-Lösungen?

**Groß:** Grundsätzlich können IP-Lösungen im gesamten Betrieb zum Einsatz kommen. Direkten Mehrwert bieten sie vor allem in Abteilungen mit viel

Kundenkontakt wie Vertrieb, technischem Service oder im Außendienst. Vorteile werden auch schnell bei Home-Offices und bei Arbeitsplätzen sichtbar, die eine hohe Flexibilität erfordern. Mein Tipp: Um erste Erfahrungen zu sammeln, bietet sich ein Testbetrieb mit der neuen Technologie in den EDV-Abteilungen eines Unternehmens an.

## ► **Kommunikationsportale**

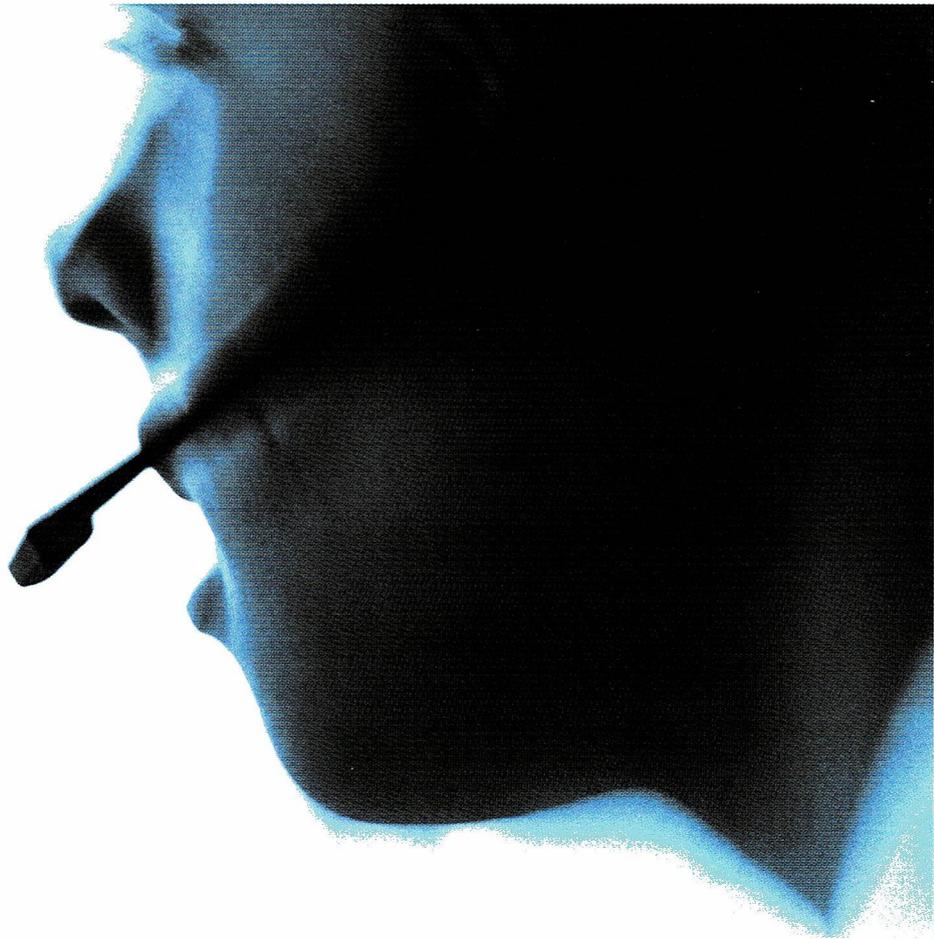
### Alle Wege führen ins Contact Center

Die Rückfrage via Telefon, die Bestätigung per Fax, eine kurze Anfrage per E-Mail und die Bestellung über das Internet – Kundenkommunikation ist heute durch die Nutzung unterschiedlichster Medien geprägt. Bei allen Vorteilen wie Schnelligkeit und Flexibilität beansprucht dies in den Unternehmen doch erst einmal Ressourcen und kostet Geld. Internationale Beratungsgesellschaften wie McKinsey sehen in der Integration der Kommunikationsstrukturen daher eine der entscheidenden Herausforderungen für die Zukunft. Das Ergebnis der jüngsten Studie zu diesem Thema macht deutlich: Nur Unternehmen, die die neuen Anforderungen als Gesamtorganisation meistern, werden langfristig im Wettbewerb bestehen können.

Auf der CeBIT stellt Tenovis das BCC media, eine neue Contact Center-Plattform, vor, die genau diese Anforderungen erfüllt. BCC media ist eine Weiterentwicklung des seit drei Jahren auf dem Markt etablierten Business Call Centers. Der besondere Vorzug von BCC media: **Sämtliche Kommunikationswege sind integriert.** Somit werden alle Kundenkontakte, unabhängig ob per Fax, Telefon, E-Mail oder Internet, in einem System doku-

mentiert. Das bisherige Call Center entwickelt sich damit zum Kommunikationsportal, über das Kundenanfragen in einem System zusammenlaufen und effizient bearbeitet werden können. Die Palette der Möglichkeiten für

den Betreiber der Plattform ist vielfältig. Sie reicht vom Einsatz von Sprachdialogsystemen und Outbound-Dialern bis hin zur Einbindung von Home- und Remote-Arbeitsplätzen. **Fortsetzung auf Seite 6** ►



Monitoring und Statistik sowie die **Definition von Servicelevels für die einzelnen Medien** sind selbstverständlich. Ein besonderes Feature ist Skill-based Routing – das heißt, ein Anrufer wird automatisch zu dem Ansprechpartner weitergeleitet, der für sein Profil am kompetentesten ist.

#### **Konkret – Fallbeispiel Immobilie. Kontakt über das Internet ...**

Sie möchten Genaueres über ein Angebot zur Finanzierung einer Immobilie wissen. Um vorab einige Informationen zu erhalten, suchen Sie im Internet eine Firma zur Immobilienfinanzierung. Haben Sie diese gefunden, bieten Ihnen Formulare auf der Website nun sogar die Möglichkeit, sich verschiedene Finanzierungsmodelle durchrechnen zu lassen.

#### **... via Chat ...**

Aufgrund der Vielzahl an Informationen sind Sie aber unsicher, ob die Formulare von Ihnen korrekt ausgefüllt

wurden. Daher machen Sie gerne von dem Angebot des Unternehmens Gebrauch, sich von einem Mitarbeiter des Contact Centers beraten zu lassen. Der Contact Button auf der Homepage gibt Ihnen auch gleich darüber Auskunft, ob ein fachkundiger Mitarbeiter des Contact Centers frei ist.

Durch Klicken des Buttons wird der Kontakt initiiert. Die Verteilmechanismen des Contact Centers leiten Ihre Anfrage zu dem bestqualifizierten verfügbaren Mitarbeiter. Da Ihrem Ansprechpartner automatisch die Website übermittelt wird, auf der Sie sich befinden, kann er sich schnell über Ihr Anliegen orientieren. Sie werden persönlich per Chat begrüßt, gleichzeitig sehen Sie Ihren Berater am Bildschirm. Gemeinsam gehen Sie die verschiedenen Finanzierungsarten durch. Einen Teil der Formularfelder füllen Sie selbst aus, den Rest ergänzt der Kundenberater. Sind Sie mit den Konditionen einverstanden, können Sie online den Auftrag erteilen.

#### **... per E-Mail ...**

Doch wie so oft: Eine halbe Stunde später fällt Ihnen ein wichtiges Detail ein, das Sie in der interaktiven Sitzung nicht geklärt haben. Daher schicken Sie eine E-Mail an den Immobilienfinanzierer. Das System erkennt, mit welchem Mitarbeiter Sie zuletzt Kontakt hatten und sendet die E-Mail sofort an ihn. Ihr Ansprechpartner kann schnell reagieren, da das System im Contact Center so konfiguriert ist, dass diese E-Mail Vorrang vor anderen Anfragen hat, die zum Beispiel über das Internet hereinkommen.

#### **... und letztlich per Telefon**

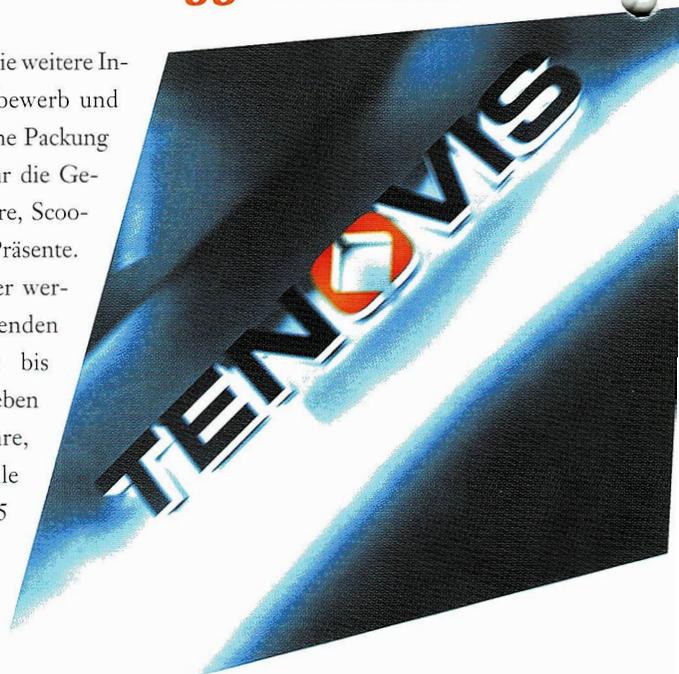
Ein paar Tage später kontaktieren Sie das Unternehmen erneut, diesmal per Telefon. Sie sind als Kunde inzwischen bekannt und werden anhand Ihrer Rufnummer identifiziert. Dank eines ausgereiften CRM-Tools hat der neue Ansprechpartner den kompletten Vorgang inklusive der abgeschlossenen Verträge vorliegen.

## ► **Abheben mit Tenovis!**

### **Drachenmalwettbewerb für Junge und Junggebliebene**

Tenovis möchte den anstrengenden Messebesuch auflockern, indem wir Ihrem daheim gebliebenen Nachwuchs, aber auch Ihnen einen Auftritt im Internet verschaffen. In Anlehnung an unsere Einladungsaktion mit dem Tenovis-Drachen haben wir einen Malwettbewerb für Junge und Junggebliebene gestartet: Malen Sie einen Drachen für uns! Ihre Zeichnung bringen Sie direkt mit zur CeBIT oder mailen sie uns an [cebit@tenovis-direct.com](mailto:cebit@tenovis-direct.com). Jeden Tag **prämiieren wir die zehn besten Kunstwerke** an unserem Messestand. Diese werden zusätzlich im Internet unter <http://cebit.tenovis-direct.com> ver-

öffentlicht. Hier finden Sie weitere Informationen zum Wettbewerb und können als Startpaket eine Packung Buntstifte anfordern. Für die Gewinner gibt es Plüschtiere, Scooter, Bücher und andere Präsente. Die jeweiligen Gewinner werden innerhalb der folgenden Altersklassen prämiert: bis fünf Jahre, sechs und sieben Jahre, acht bis zehn Jahre, elf bis 14 Jahre sowie alle Junggebliebenen ab 15 Jahren – vermerken Sie deshalb bitte neben Ihrer Anschrift Ihr Alter.



## ► Jobbörse CeBIT

### Karriere auf den ersten Blick

Von Gunther Schnatmann

Der Arbeitsmarkt auf dem TK- und IT-Markt ist leer gefegt – auch das vermeintliche Dot-com-Sterben und das damit zusammenhängende Freisetzen qualifizierter Mitarbeiter ändert nichts an dieser Bestandsaufnahme. So schnell wie ein TK- oder IT-Spezialist dem Arbeitsmarkt wieder zur Verfügung steht, so schnell hat er in aller Regel einen neuen Job. Doch das scheinbare **Paradies hat seine Tücken**. Schließlich geht es den meisten Unternehmen und natürlich auch den Arbeitnehmern weniger um die kurzfristige Suche eines Arbeitsplatzes als vielmehr um eine mittel- und längerfristige Bindung an den Betrieb.

Messen und große Branchenergebnisse werden als die Arbeitsplatzbörsen schlechthin gehandelt. Die CeBIT ist ein besonderes Beispiel hierfür. Der Erstkontakt zwischen Verantwortlichen eines Unternehmens und ihren potenziellen neuen Mitarbeitern erfolgt in aller Regel in einer relativ ungezwungenen Atmosphäre. Einer Atmosphäre, die auf den ersten Blick sehr angenehm erscheint, um sich näher kennen zu lernen.

Ein angenehmes Gesprächsumfeld hat aber nichts mit Sorglosigkeit zu tun. Professionalität im Umgang mit seinen Gesprächspartnern ist das A und O bei der Jobsuche. Was zeichnet ein Unternehmen aus, das Mitarbeiter langfristig motiviert und hält? Woran erkenne ich solche Firmen bei Bewerbungsgesprächen, gerade auf der CeBIT?

Tenovis beschreitet hier neue Wege: Am Messestand wird kein einziges Produkt ausgestellt. Das Unternehmen zeigt sich als Unternehmen. Konkret: Es präsentiert seine Ideen, Ideale

und besonders seine Menschen. Das macht den Gesprächseinstieg für potenzielle Bewerber leicht. Und es zeigt ihnen anschaulich, worauf es einer Firma wie Tenovis mit einer solchen Eigenpräsentation ankommt: Sie legt Wert auf Inhalte. Und davon gibt es bei Tenovis reichlich:

- Zuallererst bietet Tenovis die Dynamik und Aufbruchstimmung eines Start-ups – und besitzt dabei die Erfahrung eines großen mittelständischen Unternehmens.
- Bei der Mitarbeiterführung legt man Wert auf persönliche Betreuung, und das Mentorenkonzept erleichtert die Netzwerkbildung zum Einstieg.
- Gemeinsam mit dem Mitarbeiter gestalten die Personalverantwortlichen bei Tenovis dessen individuelle Fach- oder Führungslaufbahn.

Ein attraktives Unternehmen lebt von menschlichen Inhalten, Chancen und Spannung. Es zeichnet sich aber auch durch **ständig neue Ideen, durch Innovationen** aus. Beim Recruiting zum Beispiel geht Tenovis völlig neue Wege. So rollt am 25. März ein Sonderzug von München nach Hannover. An der

Isar und auf einem halben Dutzend Bahnhöfen an der Strecke steigen Studienabsolventen, Examenskandidaten und Young Professionals zu, die den Zug der Zeit erkannt haben. Tenovis bringt die High Potentials **kostenlos zur CeBIT**. Die Mitfahrgelegenheit ist eine Jobbörse par excellence: Alle relevanten Bereiche von Tenovis stellen sich den Kandidaten und Bewerbern vor. In aller Ruhe, ohne Termindruck und Messetrubel, in Einzelgesprächen und Workshops. Mit an Bord sind weitere Unternehmen – darunter die weltgrößte Unternehmensberatung Accenture.

Der Career-Express ist nur eine Idee, wie sich Bewerber und Unternehmen in Ruhe näher kommen können. Dass diese Idee sofort von Tenovis aufgenommen wurde, verwundert nicht – viele weitere werden folgen, da bin ich sicher!

Gunther Schnatmann (37) leitet die Personalberatung SWISSCONSULT, Eppstein/Taunus, im internationalen SWISSCONSULT-Verbund mit Zentrale in Zürich.



## ► **Beratung bei Online-Buchung**

### **Live WebContact baut Hemmnisse ab**



Informieren ja – Buchen nein. Erst 15 Prozent der Internetnutzer haben der jüngsten Studie „Reisen im Internet“ des Hamburger Marktforschungsinstituts Fittkau & Maaß zufolge online eine Reise gebucht. Die größten Hemmnisse: einerseits die fehlende direkte Nachfragemöglichkeit für weiter gehende Informationen; andererseits das bei höheren Geldbeträgen nach wie vor geringe Vertrauen in eine Online-Order. Mit Live WebContact bietet Tenovis die passende Lösung, die dem Kunden den entscheidenden Klick erleichtert.

#### **Ein Paradebeispiel: das Reisebüro Hegenloh**

Das „virtuelle“ Ziel ist hoch gesteckt: 30 Prozent seines Umsatzes möchte das schwäbische Reisebüro allein über

seine Website erzielen. Und dabei gehört Hegenloh mit einem jährlichen Gesamtumsatz von etwa 35 Millionen Mark zu den größeren konzernungebundenen Büros in Deutschland. Ein **ehrgeiziges Ziel** also, und zum Erreichen soll Live WebContact beitragen. Im hauseigenen Call Center wurde bereits ein entsprechender Agentenplatz eingerichtet.

Und so funktioniert es: Im Internetauftritt ist ein Contact-Button integriert, den der Interessent via Mausklick von allen Seiten, auf denen der Button platziert ist, einfach aktivieren kann. Automatisch wird er dann mit einem Mitarbeiter des Contact Centers verbunden. Per Klick schaltet sich ein Berater **wie in einem Chat-Room** zu. Mit der Kontaktaufnahme über den Button erscheint auf dem Bildschirm

des Online-Agenten genau die Website, auf der sich der Kunde befindet. Damit ist der Berater sofort über den Informationsbedarf im Bilde und übernimmt auf seinem Arbeitsplatz die Navigation. Die von ihm angeklickten Websites sieht der Kunde somit auf seinem Bildschirm. Verfügt der Kaufinteressent über einen Multimedia-PC mit Mikrofon, kann darüber hinaus eine Sprachverbindung aufgebaut werden. Den Bedürfnissen vieler Kunden, die auf **persönliche Beratung großen Wert legen** und daher um die Online-Buchung bislang einen Bogen machten, wird somit entgegengekommen.

#### **Mieten statt kaufen**

Tenovis bietet Live WebContact als ASP (Application-Service-Provider) an. Das bedeutet, dass der Kunde die

Soft- und Hardware nicht kaufen muss, sondern für den Umfang und Zeitraum ihrer Nutzung mietet. Hohe Investitionskosten entfallen, und so wird das System gerade für kleinere und mittlere Unternehmen leicht finanzierbar. Die Berechnung erfolgt über einen Basisbetrag für die Bereitstellung des Dienstes; monatlich sind damit 60 Stunden Verbindungszeit abgedeckt. Zusätzlicher Bedarf wird über weitere Zeitpakete abgerechnet. Die erforderlichen Gateways, Server und die Routing-Intelligenz stellt Tenovis bereit und verwaltet sie von zentraler Stelle.

Der Betrieb der Infrastruktur umfasst Pflege, Administration, Support und Management des Dienstes.

Das System bietet **weitere Vorteile:** Durch das selbständige Surfen eignen sich Kunden viele Informationen bereits selbst an, was wiederum den Beratern im Contact Center die Arbeit erleichtert. Während des Online-Verkaufsgesprächs kann der Mitarbeiter dem Kunden durch Übermitteln von Websites zeigen, was er erklärt. Deshalb ist auch mit einem Rückgang der Stornierungen zu rechnen, da Missverständnisse gleich im Gespräch aus-

geräumt werden können. Eventuelle Rückfragen oder schnelle Preisvergleiche sind auf diese Weise auch online problemlos möglich.

Durch die im direkten Kontakt erworbenen Informationen erhalten Unternehmen darüber hinaus eine wertvolle Orientierung über die Wünsche ihrer Kunden. Ein System mit vielen Möglichkeiten, die bei intensiver Nutzung schnell zu den entscheidenden Wettbewerbsvorteilen werden können.

*Mebr Informationen:*

[www.tenovis-gate.com](http://www.tenovis-gate.com)

## ► „Click and Kiss“

### Neue Wege in der Business-Kommunikation

Da sage noch einer, das TK- und IT-Geschäft sei nicht sexy. Die ersten Entwürfe, die von den Schülern der Kunstschule Alsterdamm in Hamburg vorgelegt wurden, sparen Gefühle nicht aus. Sollten sie auch nicht. Galt es doch, neben den Entwürfen für die Einladungen zur CeBIT per E-Mail einen Vorgeschmack darauf zu geben, was der E-Card-Wettbewerb, zu dem der Startschuss auf der CeBIT fallen wird, verlangt: Motive zu den verschiedensten beruflichen und privaten Anlässen zu entwerfen.

Viele Tenovis-Kunden werden sich an die vorangegangenen Design-Wettbewerbe in den neunziger Jahren erinnern. Insbesondere an eine Telefonkarten-Edition, die 1997 – damals noch für das Vorgängerunternehmen Bosch Telecom – in Zusammenarbeit mit der ersten Hamburger Designerschmiede entstanden war. Die Karten sind bis heute **begehrte Sammlerstücke mit Wertsteigerung.**

An diese noch junge Tradition knüpft der Wettbewerb an. Gefordert sind

zum einen Motive für den Einsatz im B2B-Bereich wie Einladungen zu Messen oder Vorstellungen neuer Produkte. Darüber hinaus werden Entwürfe erwartet zu Themen wie Firmenjubiläum, „Neu bei uns“, Einladungen oder auch Lieferverzögerungen für Business E-Cards. Bei den Private E-Cards geht es schließlich um Motive zu Anlässen wie Geburtstag, Urlaub, Weihnachten/Ostern, Hochzeit oder zu Genesungswünschen.

Seitdem sich E-Mails als zeitgemäßes Kommunikationsmittel immer mehr etablieren, boomen auch die E-Cards, um schnell Grüße an Freunde, Familie und Geschäftspartner zu verschicken. Auch Tenovis will in Zukunft Internet-Usern über 100 E-Card-Motive im World Wide Web kostenlos zur Verfügung stellen. Gegenüber den herkömmlichen Cards bieten die Tenovis-

E-Cards einen entscheidenden Vorteil: Sie genügen **höchsten kreativen Ansprüchen** und setzen sich wohltuend vom Wettbewerb ab. Die Design-Unikate bieten damit einen echten Mehrwert für jeden User.

Was auf den ersten Blick wie die bloße Förderung junger Nachwuchs-Designer aussehen mag, hat für Tenovis auch einen wirtschaftlichen Hintergrund. Geht es doch nicht zuletzt um eine angenehme Form der B2B-Kommunikation, die das Unternehmen auch an seine Kunden als ASP-Angebot weiterreichen will. Ein Service, der sich für die Kunden auszahlen dürfte – in ihrer eigenen Business-Kommunikation. Der Nutzen: aktuelle E-Mail-Adressen, die sich für unterschiedliche Werbe- und Direktmarketing-Aktivitäten einsetzen lassen. Das gesamte Angebot ist bei Tenovis unter dem Namen „UsefulClicks“ zu haben. Der Vorteil für den Kunden: Sein Internetauftritt im B2B wird für ihn effizienter.

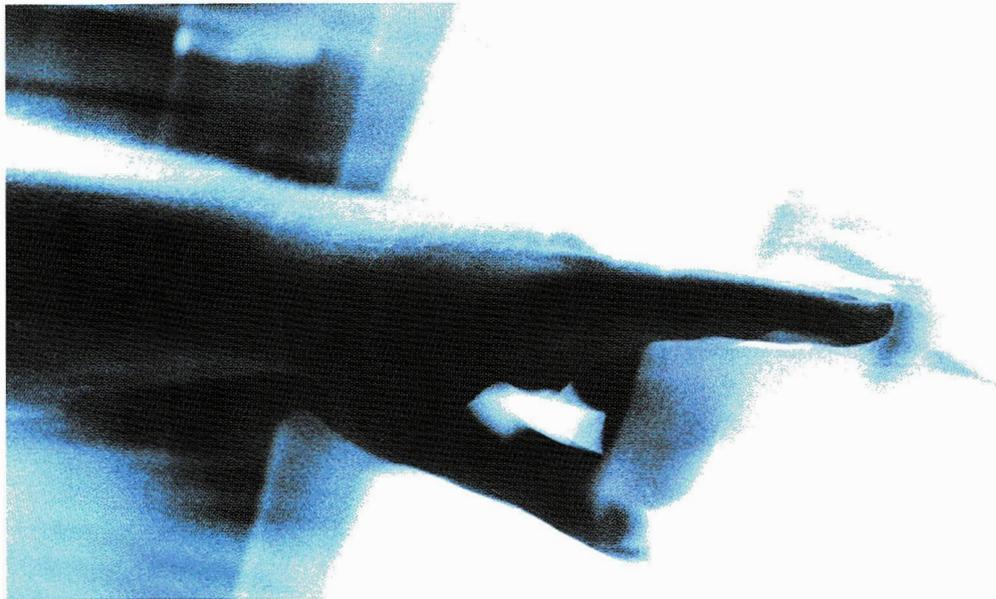
Eine Aktion – einfach zum Gernhaben. Click and Kiss.

Wir sehen uns auf der CeBIT.



# ► Customer Relationship Management

## Kundenbindung mit Integral Front Office



In immer wettbewerbsintensiveren Märkten ist es unerlässlich, sich von der Konkurrenz zu unterscheiden. Umfassende Kundenbetreuung wird zum wichtigen Differenzierungsmerkmal. Deshalb ist Customer Relationship Management (CRM) ein Thema, das alle Unternehmen angeht – vor allem aber den Mittelstand. Den Trend zu CRM bestätigt das Marktforschungsinstitut Gartner Group: Nach dessen Umfrage planen 40 Prozent der Mittelständler in Deutschland bis 2002 die Einführung oder den Ausbau von CRM-Lösungen.

CRM bedeutet, auf den Kunden zuzugehen, ihn in eine **interaktive Kommunikation** einzubinden, seine Bedürfnisse zu kennen, sie in die internen Prozesse zu integrieren und so sein Vertrauen zu gewinnen. Um einen solchen Service zu bieten, ist es nötig, die relevanten Informationen zu jedem Kunden zu sammeln und allen Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Genau dies ermöglicht eine gute CRM-Anwendung: Das Wissen der

Mitarbeiter wird auf einer Plattform gebündelt, interne Abstimmungen und Prozesse lassen sich optimieren.

### **Vielfältige Vorteile**

Auf der CeBIT zeigt Tenovis mit dem Integral Front Office (IFO) eine Lösung, die sich an den Bedürfnissen von mittelständischen Unternehmen mit einer **großen Zahl von Kundenkontakten** orientiert. Das IFO unterstützt sämtliche Marketing- und Vertriebsaktionen. Es ermöglicht ein strukturiertes Vorgehen durch das Anlegen von Gesprächsleitfäden und Telefonlisten, mit deren Hilfe sich ein direkter Kontakt zum Kunden schaffen lässt. Darüber hinaus erkennt das IFO die Telefonnummer eines Anrufers und stellt automatisch die zugehörigen Kundendaten auf dem Bildschirm zur Verfügung.

Die CRM-Lösung IFO bewirkt auch die reibungslose Zusammenarbeit zwischen allen Abteilungen. Kundenspezifische Informationen laufen in einem System zusammen, das allen autorisierten Mitarbeitern zugänglich ist. Die ge-

samte Kundenhistorie sowie anstehende Aktionen sind auf einen Blick mit einem Klick zu sehen. Ein entscheidender Vorteil des IFO ist die Nutzung als **offene CRM-Lösung**. Offen bedeutet, dass Tenovis das IFO bei jedem Kunden so konfiguriert, wie es zu den jeweiligen Anforderungen passt. Gleichzeitig ist die Lösung als solche offen: Modifizierungen und Erweiterungen sind jederzeit möglich.

### **Implementierung in kürzester Zeit**

Ein Beispiel für die Nutzung des IFO ist die Firma WIGO Vertrieb und Marketing in Aachen. Sie unterstützt mit 50 Mitarbeitern ihre Auftraggeber im Kundendialog und Service, vor allem bei Call Center Dienstleistungen. Zu den WIGO-Kunden gehören Großunternehmen wie auch Mittelständler aus den verschiedensten Wirtschaftszweigen. WIGO benötigte innerhalb von vier Wochen ein Call Center mit 20 Agentenplätzen und Supervisor mit statistischer Auswertung nach Mandanten beziehungsweise Themen sowie anschließender Rechnungsstellung.

Zusätzlich sollten Bestellannahmen auf Produktkatalogbasis sowie das Einpflegen eines Gesprächsleitfadens für den Agenten möglich sein. Auch eine bereits vorhandene Access-Datenbank musste in das Call Center eingebunden werden. Binnen kürzester Zeit konnte Tenovis ein Call Center mit angegeschlossenem IFO installieren – zur vollen Zufriedenheit des Auftraggebers.

Auf der CeBIT wird das IFO in diversen Livepräsentationen vorgeführt. Interessenten bekommen die Gelegenheit, sich von den Vorteilen dieser offenen CRM-Lösung am Messestand ausführlich zu überzeugen.

## ► Touristik

### Integrierte Kundenbetreuung

Sylt – für nicht wenige Besucher ist die größte deutsche Nordseeinsel die Insel schlechthin. Ob für Erholung oder Vergnügung Suchende – die Insel bietet für jeden etwas. Die quicklebendige Seite der Insel Sylt repräsentiert Westerland, die mit 10 000 Einwohnern einzige Stadt Sylts. Mit ihr kommt fast jeder Urlauber in Berührung: zumeist bereits bei der Anreise mit der Bahn, spätestens aber beim Shopping oder beim Eintauchen ins Nachtleben.

Einer der wichtigsten Touristik-Knotenpunkte ist seit mittlerweile fast fünf Jahrzehnten die Fremdenverkehrszentrale (FVZ) in Westerland. „Wir geben Ihrem Urlaub ein Zuhause“ – mit diesem markanten Slogan verspricht die FVZ unbeschwerte Ferientage auf Deutschlands beliebtester Urlaubsinsel. Im Auftrag von rund 800 Westwälder Vermietern vermittelt die FVZ rund 8000 Betten und ist damit **größter Anbieter auf der Insel Sylt**. Die Palette der Angebote ist breit gefächert. Sie reicht vom behaglichen Zimmer in einer kleinen Privatpension über geräumige Ferienwohnungen für die ganze Familie bis hin zur eleganten Suite im renommierten Hotel.

#### Hohe Kundenansprüche

Schon früh hat man bei der FVZ erkannt, dass es beim Kampf um Gäste notwendig ist, optimalen, umfassenden Service zu bieten und immer auf dem neuesten Stand der Technik zu sein. Die Kunden der FVZ haben hohe Ansprüche an einen Dienstleister: So wird beispielsweise erwartet, dass jeder Mitarbeiter persönlich per E-Mail erreichbar ist, dass Appartements, Häuser und Hotels online dargestellt und buchbar sind und dass im angeschlossenen

Contact Center eine ständige Erreichbarkeit gewährleistet ist. Zusätzlich soll das Contact Center unter einer bundeseinheitlichen Servicenummer erreichbar sein. Die Mitarbeiter der FVZ sollen darüber hinaus ihre E-Mails, Voice-Mails und Faxe unter einer einheitlichen Oberfläche bearbeiten können, damit durchgängige Arbeitsprozesse garantiert sind.

Die FVZ entschloss sich deshalb, ihr Dienstleistungsangebot weiter auszubauen, um den jährlich 650 000 Sylt-Gästen ein **hochwertiges, attraktives Angebot** zu machen. Neben dem klassischen Kommunikationsmittel Telefon setzt man nun vor allem auf das Internet, um eine Rundumbetreuung der Interessenten zu gewährleisten.

#### Tenovis als starker Partner

Die FVZ hat in Tenovis einen starken und innovativen Partner gefunden, der alle notwendigen Dienstleistungen zur Verfügung stellt. So wurde über Tenovis die Anbindung der FVZ an das Internet mit Aufbau und Wartung der Mail-Server realisiert. Gleichzeitig erfolgte die Entwicklung der Web-Präsenz sowie die fortlaufende redaktionelle Überarbeitung der Inhalte. Das bestehende Buchungssystem zur Abfrage von Vakanzen, zum Buchen sowie der

Darstellung der Objekte wurde in den Internetauftritt integriert. Um die geforderte **Rundumbetreuung** zu gewährleisten, fügte Tenovis den Live Web Contact ein, so dass Internetnutzer sofort per Chat oder telefonisch Kontakt zu einem Betreuer erhalten. Sollte es also zu etwaigen Unklarheiten beim Buchungsprozess kommen, kann durch einen einzigen Mausclick die Hilfe eines FVZ-Beraters angefordert werden. Das Server-Housing erfolgt in Frankfurt am Main, um der FVZ eine möglichst hohe Sicherheit zu garantieren. Zusätzlich wurde ein Integral Communication Center (ICC) errichtet, um den Bedürfnissen eines zukunftsweisenden Contact Center-Betriebs zu genügen.

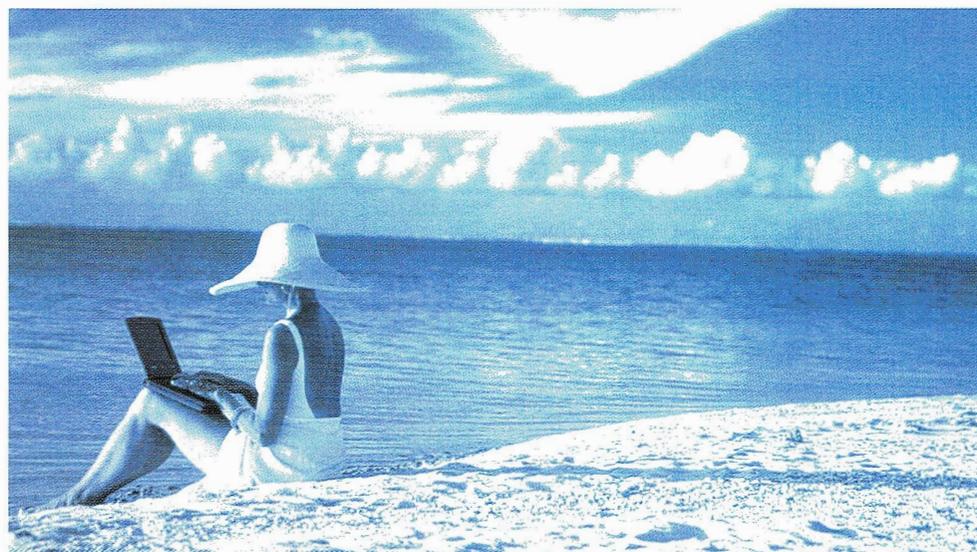
Auf der CeBIT wird Tenovis auf seinem Messestand zusammen mit der FVZ die Möglichkeiten dieser integrierten Kundenbetreuung demonstrieren. Sollten Sie an einem Sylt-Aufenthalt interessiert sein, dann besuchen Sie doch unseren Stand und lassen sich von dem innovativen Dienstleistungsangebot überraschen.

Weitere Informationen erhalten

Sie im Internet unter:

<http://www.tenovis.com/>

<http://www.westerland-buchen.de/>



## ► In letzter Minute

+++ Kurzmeldungen +++

### +Tenovis: Relaunch des Web-Auftritts zur CeBIT

Tenovis wird zukünftig gemeinsam mit der Frankfurt Consulting Group und Morgana Castle seinen Internetauftritt neu gestalten. Bis zum Start der diesjährigen CeBIT ist der komplette Relaunch der Website geplant. Die Frankfurt Consulting Group erarbeitet zu diesem Zweck eine komplett neue Online-Strategie für Tenovis. Die auf Internetlösungen spezialisierte Morgana Castle übernimmt die kreative und technische Umsetzung des neuen Konzepts. Als Anbieter von zukunftsweisenden Web-basierten Produkten und Lösungen will Tenovis im Internet Neues ausprobieren und innovative Wege bei der Verknüpfung von Kommunikation, Information und E-Business aufzeigen. An die Stelle des bisher statischen Online-Auftritts wird zudem ein dynamisches Kundenmanagement treten.

### +CeBIT News-Portal: Immer auf dem Laufenden

Kurz vor dem offiziellen Beginn der CeBIT startet Tenovis sein spezielles CeBIT-News-Portal. Unter [www.tenovis.com](http://www.tenovis.com) gelangen Interessenten in den speziellen News-Bereich mit neuen Informationen rund um die CeBIT. Eine eigene Redaktion sorgt dafür, dass die wichtigsten Meldungen um das Geschehen in Hannover tagesaktuell abrufbar sind. Ein besonderes Feature: das tägliche E-Mail-Abonnement. Gerade die Personen, die keine Zeit für einen Besuch auf der CeBIT finden, bleiben so trotzdem über die neuesten Entwicklungen der TK- und IT-Welt auf dem Laufenden.

### +ZDNet und Tenovis: Mobile Informationen per Organizer

ZDNet Deutschland und Tenovis sind eine Kooperation im Bereich „Mobile Information“ eingegangen. ZDNet

## Impressum

**Herausgeber:** Tenovis GmbH & Co. KG  
Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt/Main

**Redaktion:** Heiner Sieger (V.i.S.d.P.),  
Susanne Theisen, Marcus Ehr Gott, Holger Knauer

**Kontakt:** Heiner Sieger  
Tel.: +49(0)69 75 05 21 99  
Fax: +49(0)69 75 05 22 21  
E-Mail: [heiner.sieger@tenovis.com](mailto:heiner.sieger@tenovis.com)

**Auflage:** 105 000

**Gestaltung:** Yukom Medien GmbH

**Druck:** Color Offset, Geretsrieder Str. 10,  
81379 München

Deutschland, mit vielfältigen Informationskanälen einer der führenden internationalen Informations-Provider, stellt täglich kostenfrei die wichtigsten Nachrichten aus den Bereichen Hightech, IT und Telekommunikation zur Verfügung. Diese Informationen können seit neuestem über jeden gängigen Organizer abgerufen werden. Bei jeder Synchronisation des Handhelds erhält der Nutzer die aktuellsten Neuigkeiten direkt aus der ZDNet-Redaktion und kann sie sich in aller Ruhe unterwegs ansehen. Tenovis unterstützt dieses innovative Angebot – abonnieren Sie diesen Service unter [www.zdnet.de](http://www.zdnet.de).

### Gewinnen Sie mit Tenovis!

Sind Sie an der regelmäßigen Zusendung des Tenovis-Newsletters interessiert? Dann senden oder faxen Sie uns diese Anmeldung zurück. Noch schneller geht es online unter [www.tenovis.com](http://www.tenovis.com). Unter allen Einsendern verlost Tenovis monatlich 3 x 2 Karten für ausgewählte Sport-Events – eine Liste finden Sie auf unseren Newsletter-Seiten im Internet.

**Tenovis GmbH & Co. KG**  
Gewinnspiel Newsletter  
Obere Grenzstr. 72, 63071 Offenbach

**Fax-Freecall: 08 00-3 47 32 86**

**[www.tenovis.com](http://www.tenovis.com)**

**E-Mail: [newsletter.redaktion@tenovis.com](mailto:newsletter.redaktion@tenovis.com)**

**Absender:**

**Vorname, Name** \_\_\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

**Straße** \_\_\_\_\_

**PLZ/Ort** \_\_\_\_\_

**Tel.** \_\_\_\_\_

**E-Mail** \_\_\_\_\_

- Ich möchte den Newsletter per E-Mail erhalten
- Ich möchte den Newsletter auf postalischem Weg erhalten