TENOVIS

Ausgabe März 2003

Mitarbeiter-**Zeitung**

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

wir leben in schnellen Zeiten, und so halten Sie bereits die zweite Ausgabe der Mitarbeiterzeitung in Händen. Ab April wird sie monatlich erscheinen. Mein Dank geht an das Redaktionsteam sowie an alle Kolleginnen und Kollegen, die sich mit Meinungen, Anregungen und Kritik eingebracht haben. In der kommenden Ausgabe stellen wir in Wort und Bild viele der Gestaltungsvorschläge vor. Zahlreiche Ideen wird die Redaktion aufgreifen. Denn es ist, wie der Name schon sagt, eine Mitarbeiterzeitung – von Mitarbeitern und für Mitarbeiter gemacht. Die Zeitung ist gedacht als Ergänzung zum eher aktuell orientierten Portal. Während das Portal naturgemäß der schnellen und aktuellen Information dient, beschäftigt sich die Mitarbeiterzeitung vorwiegend mit Hintergründen, Szenischem sowie Emotionalem aus der „Familie" Tenovis. Sie wird sich mit Menschen, Strategie, Wettbewerb und Kritik befassen. Nicht zu vergessen: Rund 2000 Mitarbeiter haben mangels Internetanschluss keinen Zugriff auf das Portal. Vor allem aber wird die Zeitung eines tun: zusätzliche Transparenz in Zustand, Ziele und Entwicklung unseres Unternehmens bringen – siehe Titelstory.

Ihr Heiner Sieger

Das Jahr der Wirtschaftlichkeit

Weil sich das Geschäftsklima nicht bessert, geizt die deutsche Wirtschaft momentan mehr denn je mit Aufträgen. Tenovis kontert und richtet sein Produktportfolio jetzt konsequent auf die Sparbedürfnisse seiner Kunden aus.

Die ersten zwei Monate des Jahres haben es gezeigt: Vorerst ist ein Konjunkturaufschwung nicht zu erwarten. Deutlich wurde das auch bei der Entwicklung von Auftragseingang und Umsatz bei Tenovis. Hier sind wir hinter den gesetzten Zielen zurückgeblieben. Das schwierige Marktumfeld macht auch unseren Kunden zu schaffen. Sie werden in diesem Jahr ihre Entscheidungen sehr stark anhand der beiden Kriterien „Wirtschaftlichkeit" und „Kosten sparen" treffen. Und genau diesen Trend wird Tenovis nutzen. Wir haben eine Fülle von Maßnahmen aufgesetzt, die jetzt nach und nach organisiert und freigegeben werden.Wir wissen, dass viele Entscheider aus Kostengründen nicht zur CeBIT kommen. Deshalb kommt Tenovis parallel zur größten ITK-Messe der Welt mit seinem CeBIT-Angebot zu den Kunden. Im Mittelpunkt stehen Lösungen, mit denen wir unseren Businesskunden helfen, ihre Wirtschaftlichkeit zu erhöhen. Viele unserer Kunden, beispielsweise Speditionen, können die Kommunikation zu ihren eigenen Kunden erheblich verbessern und Profit daraus ziehen, wenn sie auf dem Firmengelände mobil ereichbar sind. Dies unterstützen wir mit unserem neuen Mobility-Paket für die DECT-Lösung. Das Paket steht Vertrieb und Service seit Ende Februar zur Verfügung. Auch die Eco Services von Tenovis helfen dabei, die Wirtschaftlichkeit der Unternehmen zu erhöhen und Wettbewerbsvorteile zu erzielen – durch Reduktion der Kommunikationskosten, bessere Erreichbarkeit und gesteigerte Servicequalität. Rund 90 Prozent unserer Kunden haben ausschließlich Telefonieverträge mit Tenovis. Bei den Mittelstandskunden im Standardgeschäft wollen wir den Abschluss von Mehrfachverträgen forcieren. Mögliche Ergänzungen sind: Eco Services, CTI, Local Area Networks (LAN) mit aktiven und passiven Komponenten, UMS und vieles mehr. Über Referenzkunden werden wir die Einsparungen der Kommunikationskosten für unsere Kunden aufzeigen können. Bis Mai wird ihnen ein neues Softwaretool zur Verfügung stehen, mit dem sich die Erreichbarkeitsstatistiken sehr einfach analysieren lassen. Den Kunden helfen wir damit, den eigenen Personaleinsatz bedarfsorientiert zu steuern und die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens zu erhöhen. Die nächste Stufe des ICC werden wir bis Juni zur Vermarktung freigeben. Das Neue daran: Ein integriertes Applikationspaket wird auf einem einzigen Server zur Verfügung gestellt. Die Vorteile für unsere Kunden sind: ein günstiger Preis, kurze Installationszeiten, verbesserte Effizienz in der Kommunikation und damit eine hohe Kundenzufriedenheit. Wir sind überzeugt, mit den jetzt angelaufenen Maßnahmen und denjenigen, die noch folgen werden, unser Jahresziel zu erreichen. Wir setzen auf die Power aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Alle sind gefordert. Einzelheiten zu den Maßnahmenpaketen werden kontinuierlich in den „Sales-News" im Intranet veröffentlicht.

„Abgemacht, Sie haben den Auftrag." Das heißt es momentan meist dann, wenn der Kunde dadurch direkt Kosten senken oder seine Wirtschaftlichkeit entscheidend verbessern kann. Tenovis bietet hierfür ein breites Lösungsportfolio an.

Größte VoIP-Installation

In nur acht Monaten hat Tenovis bei Wincor Nixdorf die deutschlandweit größte VoIP-Lösung realisiert.

Das Timing war sehr sportlich, als es im Herbst letzten Jahres darum ging, bei Wincor Nixdorf die größte VoIP-Installation fertig zu stellen, die es je bei einem Kunden in Deutschland gegeben hat. Von der Ausschreibung bis zur Umsetzung hatte das Hightech-Unternehmen aus Paderborn sich und seinem Dienstleister gerade einmal acht Monate gegeben. Und das bei einer recht komplexen Lösung: Vernetzung von 21 Standorten, Ausrüstung von 2300 Arbeitsplätzen mit T3 IP-Phones, IP-Contact-Center, differenzierte CTI-Anwendungen für verschiedene Nutzergruppen, vernetztes UMS-System sowie Einbindung von analogen und ISDN-Endgeräten. Ohne die unglaubliche Leistung der Mannschaft und eine sehr enge Abstimmung mit dem Wincor Nixdorf-Team wäre die rechtzeitige Inbetriebnahme nie möglich gewesen. Mitte März erfolgt die Endabnahme des Auftrags.

Viele neue Themenvorschläge

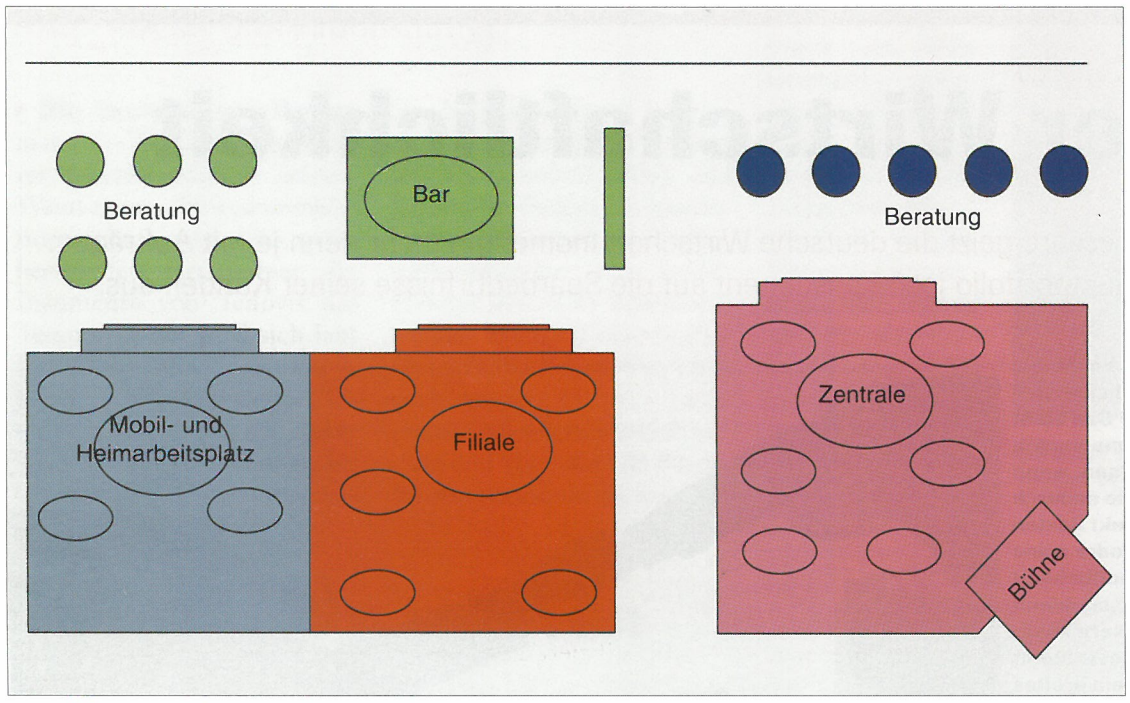
Die erste Ausgabe der Mitarbeiterzeitung fand sehr reges Interesse: Mehrere hundert Kollegen schickten ihre Kommentare ein.

Selbst die Optimisten in der MAZ-Redaktion waren überrascht: Viele hundert Mitarbeiter haben den Fragebogen in der ersten Ausgabe der Mitarbeiterzeitung ausgefüllt. Zwar gab es auch vereinzelt Kritik, aber das Feedback war überwiegend positiv. Das zeigt, dass die Mitarbeiterzeitung vom Start weg auf hohes Interesse gestoßen ist. In der April-Ausgabe stellen wir in einem großen Special die Ergebnisse der Leserumfrage vor. Diesmal findet sich zwar kein Fragebogen auf der letzten Seite, aber wieder ein tolles Gewinnspiel. Mitmachen lohnt sich!

Auf große Resonanz stieß unsere Leserumfrage auch im Intranet

CeBIT 2003 – Tenovis zeigt Größe

Auf der größten ITK-Messe der Welt präsentiert Tenovis mit Arbeitsplatz-Szenarien und „Infotainment“ seine perfekten und wirtschaftlichen Telekommunikationslösungen.



Auf einer Fläche von rund 1600 Quadratmetern präsentiert Tenovis auf der diesjährigen CeBIT professionelle Kommunikationslösungen zu den Themen Mobilität, Erreichbarkeit, Kostenoptimierung, Service und Sicherheit.

Es war eine echte Herausforderung für das diesjährige CeBIT-Organisationsteam: trotz deutlich kleinerer Budgets und verringerter Standmannschaft einen perfekten Auftritt zu entwickeln. Aber mit vereinten Kräften und viel Kreativität entstand wieder eine außergewöhnliche Ansprache für Kunden und Interessenten. Viele zielgruppentypische Arbeitsplatz-Szenarien führen die Besucher an die für sie relevanten Lösungen heran. Überdimensionale „Klammern“ stellen die Szenarien Zentrale, Filiale, Mobil- und Heimarbeitsplatz dar. Entsprechend den Anforderungen des Kunden nach Mobilität, Erreichbarkeit, Kosten- oder Prozessoptimierung, Sicherheit und Service präsentiert Tenovis professionelle Kommunikationslösungen. Auf knapp 1600 qm werden wir für acht Tage mit 200 Mitarbeitern die ITK-Branche von unseren Lösungen und Services persönlich überzeugen. Neben den Fach-Präsentationen bleibt noch viel Raum für individuelle Beratungsgespräche, die Kundenkontaktpflege und Infotainment. Über das „harte Business“ hinaus laden wir die Besucher zum Spielen des Tenovis City-Quiz ein, bei dem täglich ein MP3-Player verlost wird. Und beim Tenovision Talk, der an vier Tagen stattfindet, gibt es Diskussionen über Themen wie „Gen-Functional-Fast-Food“ oder „Fit wie ein Profi“. An Besucherpotenzial mangelt es Tenovis nicht. Über die 28.000 von Tenovis persönlich angeschriebenen und eingeladenen Kunden/Interessenten hinaus rechnet die Deutsche Messe AG mit rund 600.000 Besuchern. Der exponierte Standplatz in Halle 13 direkt am Haupteingang West 1 mit Anbindung zum Skywalk sowie eine umfangreiche PR-Kampagne locken sicher viele Interessenten an den Tenovis Stand. Dann haben die Vertriebsprofis Gelegenheit, mit Themen wie Bluetooth, UMS und Voice over IP die Kompetenz von Tenovis in der Branche zu zeigen und viele Interessenten für eine Zusammenarbeit zu begeistern. Wir wünschen allen Beteiligten für die diesjährige CeBIT viel „Stehvermögen“ und dem gesamten Unternehmen viel Erfolg. Die CeBIT findet dieses Jahr vom 12. bis 19. März statt. Eine kontinuierliche Berichterstattung zur weltgrößten ITK-Messe gibt es natürlich auf unseren Internet-Sonderseiten.

Der Kunde steht im Fokus

„Marketing & Solutions“ (M & S) sorgt für erhöhte Kundenausschöpfung und Neukundengewinnung.

Ramona Qualitz, Sales Channel Marketing, Gesamtkoordination M & S zur CeBIT

Aufgabe des neu gegründeten Bereiches Marketing & Solutions ist die zielgerichtete Unterstützung des Vertriebes. Zur weltgrößten Computermesse, der CeBIT in Hannover, gilt es Lösungen zu präsentieren, die kundenorientiert, marktgerecht, ertragsreich und zukunftsträchtig sind. Der Kunde steht im Mittelpunkt. Er hat Bedürfnisse, die aus verschiedenen Arbeitsplatzsituationen entstehen: Zentrale, Filiale, Mobil-und Heimarbeitsplatz. Wir demonstrieren unserem Kunden, wie wir seine Anforderungen optimal erfüllen, damit er seinen Unternehmenserfolg verbessern kann.

Bernard Rothgerber, Tenovis Messekoordinator CeBIT

Nachgefragt bei ... Bernard Rothgerber

Tenovis CeBIT-Koordinator Bernard Rothgerber über die Planung des Tenovis Messeauftritts

Tenovis MAZ: Als was würden Sie Ihre Aufgabe bei der CeBIT beschreiben?

Rothgerber: Ich sehe mich als verantwortlichen Koordinator. Das beginnt mit dem Standkonzept, geht über die Verhandlungen mit der Messegesellschaft bis zum Standbau und dem Aufbau der Technik.

Tenovis MAZ: Die wievielte CeBIT ist das für Sie?

Rothgerber: Zu Anfang der 80er Jahre war ich das erste Mal als Techniker bei dieser Messe – damals hieß die Ausstellung noch Industrie-Messe. Ich habe unsere TK-Großanlagen aufgebaut. 1985 wurde ich technischer Projektleiter und 1990 habe ich das Thema komplett übernommen. Wenn ich nachrechne, dann ist es in diesem Jahr meine 14. CeBIT.

Tenovis MAZ: Was ist das Besondere an der CeBIT?

Rothgerber: Die Größe. Es ist hoher Organisationsaufwand nötig, da viele Gewerke beteiligt sind. Man muss viele Fäden zusammenhalten. Das ist die Herausforderung, die mich reizt.

Tenovis MAZ: Was ist das Besondere an Ihrem Job?

Rothgerber: Ich mache etwas, das man sehen und anfassen kann, etwas Großes, etwas, das andere bestaunen. Das gibt mir eine gewisse innere Befriedigung. Ich würde gar keinen anderen Job mehr machen wollen.

Mitarbeiter im Blickpunkt

Hartnäckigkeit lohnt sich

Franz Langmann, Vertriebsassistent (Bild ganz rechts), 23 Jahre jung, vor fünf Monaten von der Service GmbH in den Vertrieb gewechselt, war auf Direktakquisition im Münchener Ortsteil Schwabing unterwegs. Keine leichte Aufgabe in diesem „lebhaften“ Stadtteil. In

Ilse Raab/Sachbearbeiterin Vertrieb/Stuttgart

Thomas Bolbeth/Sachbearbeiter Vertrieb/Stuttgart

Konstantin Nowak/Vertriebsmanagement Europa/Frankfurt

Diana-Maren Bauer/Kunden-Dialog-Center/Stuttgart

Thomas Schnell/Montageauftrags-vorbereitung (MAV)/Stuttgart

Herr der Zahlen

Christoph Schmidt-Wolf ist seit Mitte Februar der neue Chief Financial Officer von Tenovis.

Nachdem der Jahresabschluss „in den letzten Zügen liegt", dreht sich bei Christoph Schmidt-Wolf zurzeit alles um die Fertigstellung des Budgets 2003. Der 47-jährige Wirtschaftsingenieur wurde Mitte Februar vom Tenovis Aufsichtsrat zum Geschäftsführer ernannt und bekleidet die Funktion des Chief Financial Officer (CFO). Zeit zur Eingewöhnung bleibt dem früheren Unternehmensberater bei den vielfältigen Aufgaben nicht. Denn auch die Umsetzung verschiedener Business Development Program Projekte muss zügig vorangetrieben werden. Die Anpassung des gesamten Berichtswesens auf die neue Struktur, das Controlling der Großprojekte sowie die Erarbeitung eines Konzeptes zur Vermarktung der leer werdenden oder bereits leer stehenden Büroflächen stehen hier an vorderster Stelle. Dazu kommt das Zusammenfügen des neuen Teams. „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die durch die neuen Strukturen zu uns gekommen sind, sollen sich bei uns wohl fühlen."

Herausforderungen hat Christoph Schmidt-Wolf nie gescheut. Als begeisterter Radfahrer hat er in früheren Jahren mehrfach an Amateurrennen teilgenommen. Seine Herausforderung bei Tenovis ist „die Erträge und Kosten so zu managen, dass wir in einem wirtschaftlich schwierigen Umfeld profitabel werden."

Helpdesk mit neuer Qualität

Heiko Schneeloch über seine Arbeit im neuen zentralen Tenovis-Technical-Service-Helpdesk in Frankfurt.

Hilft Kunden und Mitarbeitern: Heiko Schneeloch, Mitarbeiter beim Tenovis-Technical-Service-Helpdesk in Frankfurt

Tenovis MAZ: Tenovis-Technical-Service-Helpdesk ist das neue Herzstück des Technischen Service. Was ist anders als früher?

Schneeloch: Der neue Helpdesk ist ein Zusammenschluss der bisherigen sieben auf die Regionen verteilten Online-Services sowie dem Zentralen Online-Service zu einem großen virtuellen Helpdesk. Die Online-Services haben standortbezogen gearbeitet. Der Tenovis-Technical-Service-Helpdesk kümmert sich bundesweit um Service- und Technikbelange.

Tenovis MAZ: Wie funktioniert das?

Schneeloch: Alle Änderungs- und Störungsmeldungen laufen erst einmal zentral im Callcenter in Magdeburg auf. Dort werden sie von unserer bundesweiten Störungsannahme identifiziert und im Remotepool zugeordnet. Auf diesen Remotepool greifen alle Helpdesk-Mitarbeiter zu.

Tenovis MAZ: Was für Störungen sind das?

Schneeloch: Zumeist geht es um Konfigurationsänderungen für TK-Systeme, um Vernetzungsprobleme, um die Pflege von Kundendaten wie der Codewahl oder auch um die Sperrung von 0190er-Nummern. Des Weiteren arbeiten wir aber auch AICs, Automatic Information Calls ab, erstellen Backups und stehen den Service-Technikern als zentraler Problemlöser zur Verfügung.

Tenovis MAZ: Ganz schön anspruchsvolle Aufgabe ...

Schneeloch: ... die aber sehr viel Spaß macht, weil es eine Arbeit ist, bei der sofort der Erfolg zu sehen ist: Den meisten Kunden können wir schnell und unkompliziert helfen.

5 Fragen zur Mobilen Telearbeit

Systemberater Ralf Tomenendal befragt Service-Chef Mike Weiss zu den Auswirkungen der Mobilen Telearbeit (MTA) bei Tenovis.

Systemberater Ralf Tomenendal

Tomenendal: Mit welchem Einsparpotenzial durch die Einführung der Mobilen Telearbeit (MTA) rechnet unser Unternehmen in diesem und im nächsten Jahr, und wie wird der Mitarbeiter über das Ergebnis informiert?

Weiss: Das Ziel der MTA ist sowohl das Einsparungspotenzial als auch die verstärkte Nähe zum Kunden. Die Einführung der MTA ist nur ein Teil des Business Development Programs (BDP). Für 2004 erwarten wir eine Einsparung im zweistelligen Millionenbereich. Über den Verlauf informieren wir die Mitarbeiter über das Intranet und die Mitarbeiterzeitung.

Tomenendal: Wie wird in Zukunft eine ausreichende Kommunikation zwischen den einzelnen Mitarbeitern, etwa im Vertrieb oder in der Technik, stattfinden?

Weiss: Die Kommunikation über elektronische Medien ist wesentlicher Bestandteil der zukünftigen internen Kommunikation. Dementsprechend ist das Thema Prio 1 auch für die IT. Die persönliche Kommunikation in und zwischen den Teams wird von den Führungskräften im Team strukturiert und organisiert, etwa in Form eines bereichsübergreifenden Managementkalenders.

Tomenendal: Wie sieht das neue Tenovis-Telefoniekonzept genau aus? Ist für ausgewählte Verbindungen (intern) auch eine Bildkommunikation möglich?

Weiss: Der Außendienstmitarbeiter behält seine bisherige Rufnummer. Bei Standortaufgaben bekommt der Mitarbeiter eine neue Rufnummer des jeweiligen Kundenzentrums. Zu einem späteren Zeitpunkt werden VoIP-orientierte Lösungen auch für die Bildkommunikation realisiert, sofern es die wirtschaftliche Situation erlaubt.

Tomenendal: Warum wird für alle MTA-Mitarbeiter die gleiche Ausstattung angeschafft, obwohl die Tätigkeiten sowie die Anforderungen an die Ausstattungen teilweise stark differieren?

Weiss: Im Sinne einer wirtschaftlichen Beschaffung, Einrichtung und garantiertem 24-Stunden-Austausch erfolgt eine einheitliche Ausstattung. In Abhängigkeit vom jeweiligen Berechtigungsprofil des Mitarbeiters werden jedoch unterschiedliche Applikationen eingerichtet.

Tomenendal: Eine zentrale Frage ist, wie sich das häusliche Arbeitszimmer steuerlich geltend machen lässt. Einige Firmen bieten ihren Mobilarbeitern eine „Steuersprechstunde" an. Wie unterstützt Tenovis die Mitarbeiter bei steuerlichen Fragen?

Mike Weiss, Leiter Technischer Service

Weiss: In Deutschland gibt es in steuerrechtlichen Fragen zur MTA leider unterschiedliche Rechtsauffassungen. In Ausnahmefällen berät der Personalbereich Mitarbeiter; letztlich entscheidet das jeweilige Finanzamt.

einem Neubau waren zwar noch die Maler tätig, ein Modevertrieb war jedoch bereits eingezogen. Franz Langmann besuchte diese Firma, und es begann das übliche Ritual: „Sie kommen ungelegen ..., neuer Termin ..., Terminabsage." Bis Herr Langmann ungeduldig wurde und mit seinem Integral 5-Musterkoffer erneut unangemeldet vorstellig wurde. Das Ergebnis: Der Modevertrieb hat die bereits installierte Kaufanlage demontiert (!) und ein System von Tenovis gemietet. Dank der Hartnäckigkeit unseres Vertriebsassistenten, aber auch weil die Lösung „Messaging" und das Konzept „Alles aus einer Hand" dem Kunden erkennbare Vorteile gebracht haben. Übrigens: In den nächsten Tagen findet ein Gespräch über die Ausstattung der nächsten Niederlassung statt ...

Nicole Pfeffer/Vertriebsentwicklung Tools/Frankfurt

Gilbert Mordenti/Vertriebsmanagement Europa/Frankfurt

Erika Rohr/Auftragsbearbeiterin/Stuttgart

Ulrike Winter/Projektleiterin Vertriebsentwicklung/Frankfurt

Franz Langmann/Vertriebsassistent/München

WLAN, Vision K, TUX und Co.

Mit einer Vielzahl neuer Produkte und Services untermauert Tenovis seinen Anspruch als Innovationsführer.

Die Technologie-Rallye in der IT-Welt geht mit rasanter Geschwindigkeit weiter. Wenn es um Telekommunikationstechnik und CTI geht, bestimmen fast immer die Ingenieure von Tenovis das Tempo. Daran wird sich laut Christian von Reventlow, Chief Technical Officer bei Tenovis, auch in Zukunft nichts ändern. Er sieht vor allem bei Bluetooth- und Wireless-Anwendungen eine hohe Innovationsdynamik: „Wir werden WLAN (Wireless LAN)- und Bluetooth-Technik so kombinieren, dass innerhalb von Firmennetzwerken mit GSM-Handys kostenlos telefoniert werden kann." Weiter kräftig Gas geben will von Reventlow auch bei den Themen Automated Callcenter, Hosted Services und Voice over IP. Bei der Internettelefonie ist von Reventlow besonders optimistisch: „Mit neuen Software-Features wie der automatischen Detektion und der Bandbreitenüberwachung wird uns jetzt der Durchbruch zum Massenmarkt gelingen." Ebenfalls schwer im Kommen: Die Tenovis-Linux-Variante TUX als Teil der Vision K (Konvergenz), der Tenovis mit der nächsten Generation der Communication-Server ein großes Stück näher kommen will.

Christian von Reventlow, Chief Technical Officer, Leiter Product Development Unit

Tenovis live erleben

Unter diesem Motto fand am 18. Februar das „Kompetenzforum Zukunft" für Kunden in Mönchengladbach statt. Die Themen wurden von kompetenten und engagierten Systemberatern der Region präsentiert: Oliver Hardung berichtete über ASP Hosted Services, Marco Plaetzer über die Auswirkungen der neuen Kreditvergabe-Richtlinien von Basel II, und Frank Winheller stellte Konzepte für mobile Arbeitsplätze vor. Besondere Aufmerksamkeit schenkten die Gäste den Ausführungen von Jens Kalecinsky zum Thema Sicherheit im Internet. Als der Tenovis-Berater gängige Angriffsmethoden von Hackern „live" präsentierte, wurde es merklich stiller im Raum, und der eine oder andere IT-Verantwortliche dachte angestrengt über die Sicherheit in seinem Netz nach. Die Qualität der Veranstaltung wurde von den Gästen in den ausgefüllten Fragebögen als sehr hoch bewertet: „Wir haben für uns Handlungsbedarf erkannt." Weitere Kundenveranstaltungen gab es in Düsseldorf, Wuppertal und Hamburg.

Interessierte IT-Verantwortliche beim „Kompetenzforum Zukunft" in Mönchengladbach

CeBIT-Gewinnspiel

Machen Sie mit bei unserem CeBIT-Rätsel. Es gibt wertvolle Preise zu gewinnen. Einfach die nebenstehenden drei Fragen richtig beantworten und an die MAZ-Redaktion, Kleyerstraße 94, 60326 Frankfurt am Main, Fax: 069-7505 5 1252, schicken oder im Intranet unter MAZ-Gewinnspiel teilnehmen.

Name: _____

Adresse: _____

_____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Ihr Gewinnwunsch: _____

1. Wie groß ist der Tenovis-Stand auf der CeBIT?

- 550 qm ❑
- 1200 qm ❑
- 1600 qm ❑
- 2200 qm ❑
- 2500 qm ❑

2. Was stellen die überdimensionalen „Klammern" auf dem Tenovis-Stand dar?

- Den Tenovis Tower als abstrakte Kunst ❑
- Die Szenarien Zentrale, Filiale, Mobil- und Heimarbeitsplatz ❑
- Visionäre Telefone der Zukunft ❑

3. Wie heißt das Spiel, das Besucher am Stand von Tenovis spielen können?

- Tenovis Schnitzeljagd ❑
- Tenovis Scrabble ❑
- Tenovis Memory ❑
- Tenovis City-Quiz ❑

Und das können Sie gewinnen:

Unter allen Einsendern verlosen wir jeweils fünf Uhren, fünf Tücher und fünf Krawatten aus der aktuellen Tenovis-CeBIT-Kollektion.

News

3000 Mal Kundennähe

Tenovis geht in der Kundenbetreuung neue Wege. Das Unternehmen nutzt konsequent die Vorteile mobiler und effizienter Kommunikationslösungen, um noch näher an den Kunden zu sein. Allein 1000 Vertriebsmitarbeiter werden ab April europaweit im Rahmen Mobiler Telearbeit tätig sein. Stets mobil und nah am Kunden sind außerdem rund 2000 Mitarbeiter aus dem Technischen Service. Mit dem Mobilitätskonzept für den Vertrieb wird es möglich, die Auftragsbearbeitung ortsunabhängig vorzunehmen – von einem Kundenzentrum, von zu Hause aus, vom Hotel oder vom Kunden direkt. Im Rahmen eines Terminal-Server-Konzeptes können sich zukünftig alle an der Prozesskette Beteiligten, ganz gleich, an welchem Ort sie sich befinden, jederzeit über den Auftragsstand informieren. „Tenovis erreicht durch dieses neue Konzept sowohl eine extrem hohe Transparenz der Prozesskette als auch eine Beschleunigung der Auftragsabwicklung", so Mike Weiss, bei Tenovis verantwortlich für den Vertrieb sowie den Technischen Service. „Es ist nur konsequent, wenn Tenovis im Unternehmen neue Konzepte der Business-Kommunikation anwendet, mit denen wir auch unsere Kunden ausrüsten und ihnen damit Effizienzvorteile verschaffen."

Bestanden

Tenovis ist auch im Jahr 2003 wieder Gold-Partner von Cisco. Dies ergab die Auditierung. Nach dem nun vorliegenden Vorbericht des Auditors hat Tenovis-Service die Überprüfung mit einem sehr guten Ergebnis abgeschlossen. Ein Grund für die schnelle, positive Auditierung war die ISO- 9001:2000-Zertifizierung und das Call- Tracking-System Dacoss. Dacoss ermöglicht die elektronische Überwachung und Verfolgung der Serviceabläufe inner- und außerhalb der Geschäftszeiten. Verbesserungspotenzial zeigte sich bei den Themen Schulung sowie Meldeverfahren an Cisco durch M&S und den Technischen Service.

Termine

VISA-Offer–Schulung
Angebote schreiben für jedermann
17.03.2003 in Berlin

Inforunde 2 zur Mobilen Telearbeit
Organisation und Prozesse
24.03.2003 in Hamburg

Betriebsräteversammlung
in Bad Kissingen, Hotel Sonnenhügel
25.03.–26.03.2003

Regionaler Kundendialog
Anwendungen für ContactCenter und Unified Messaging
26.03.2003 in Freiburg

Tenovis-Innovationsforum
Kundenveranstaltung der Region
10.04.2003 in Hamburg

Impressum

Herausgeber: Tenovis GmbH & Co. KG, Kleyerstraße 94, D-60326 Frankfurt am Main

Redaktion: Heiner Sieger (V.i.S.d.P.), Hans-Joachim Jaquet, Susanne Theisen, Ralf Hecker, Sandra Maniurka, Michaela Dalchow, Ramona Qualitz, Heinz-Günther Schmidt, Jürgen Hoffmann
Projektleitung: Carolin Ernst-Teichert, Kathrin Galitz
Vertriebskoordination: Emilie Goury
Konzeption & Realisierung: Konzepthaus Medien & Marketing GmbH München **Verlagsleitung:** Sascha Mennel **Redaktionsleitung:** Jürgen Franke **Textchef:** Alexej Grigo **Bildredaktion:** Michaela Beck **Fotos:** Mathias Woltmann, Getty Images/Photodisc (1) **Layout:** Sandro Faganello, Joseph R. Ambs, Marc Ziegler **Lektorat:** Svenja Geithner, Marion Linssen **Produktion:** Robert Kring **Litho:** MXM München **Druck:** Evers Druck, Meldorf
Kontakt: mitarbeiter-zeitung@tenovis.com