



## **Prozessautomatisierung und Dienstleistersteuerung im Fokus**

*Die MC Relationship Marketing GmbH auf der CCW 2015*

Bad Homburg, 10.02.2015

Die zwei wichtigsten Themen zur Effizienzsteigerung im Kundenbeziehungsmanagement - Experten der MC Relationship Marketing GmbH stehen Rede und Antwort: Prozessautomatisierung und Dienstleistersteuerung in aktueller Praxis. Sie zeigen die Dos and Don'ts, um einerseits Prozesse, andererseits Mitarbeitern und Dienstleistern zu höchster Effizienz zu verhelfen.

Gerald Unger, Stefan Wimmer, Dr. Ingo Bors und Thomas Berns werden am 24. und 25. Februar auf der CCW 2015 im Berliner Estrel Convention Center diese und andere Themen des Relationship Marketing mit Fachbesuchern und Medienvertretern diskutieren. Für Terminvereinbarungen können Sie sich direkt an das Sekretariat der MC Relationship Marketing GmbH wenden: Nicole Paul, Tel. 06172 964 492.

"Die Automatisierung, gut geplant und richtig eingesetzt, hebt enorme Potenziale und kann schnell jährliche Einsparungen in 6 bis 7-stelliger Höhe erreichen. Die Auswahl der richtigen Technologie und die Identifikation relevanter Prozesse stellt die eigentliche Herausforderung dar." so Gerald Unger, Spezialist für Performancemanagement und Prozessautomatisierung. "Unsere Erfahrung aus aktuellen Projekten zeigt, dass die ersten Umsetzungserfolge schon 3-4 Monate nach Projektstart messbar sind."

Das höchste Gut jedes Unternehmens ist allerdings das Personal. Insbesondere bei der Steuerung von internen Service- und Vertriebsseinheiten spielt dieser Faktor eine entscheidende Rolle wenn die vereinbarten Ziele kosteneffizient erreicht werden sollen. "Grundlage einer erfolgreichen Steuerung interner Einheiten ist die präzise Ziel- und Leistungsbeschreibung." erläutert Stefan Wimmer, Experte für Sourcing und Dienstleistersteuerung. "Die konsequente Kontrolle liefert die Erkenntnisse, an welchen Stellen die Organisation Entwicklungspotenzial hat. Mit dem richtigen Anreizsystem und vor allem der gezielten Mitarbeiterqualifikation lässt sich Leistung nachhaltig steigern." In der aktuellen CCW Ausgabe des Call Center Profi wird dieser Aspekt vom Autorenduo Stefan Wimmer und Dr. Ingo Bors ausführlich beschrieben.

Weitere Informationen unter [www.mc-relationship-marketing.de](http://www.mc-relationship-marketing.de)

### **Pressekontakt**

Nadine Hamburger

Frau Nadine Hamburger  
Fröbelstrasse 4A  
14612 Falkensee

[nadinehamburger.de](http://nadinehamburger.de)  
[nh@nadinehamburger.de](mailto:nh@nadinehamburger.de)

### **Firmenkontakt**

MC Relationship Marketing GmbH

Herr Dr. Ingo Bors  
Louisenstraße 120  
61348 Bad Homburg v.d. Höhe

[mc-relationship-marketing.de](http://mc-relationship-marketing.de)  
[ingo.bors@mc-rm.de](mailto:ingo.bors@mc-rm.de)

Geballtes Wissen, geballte Erfahrung, gelebte Form: Jeder der Berater verfügt über 15-20 Jahre Erfahrung im seinem Bereich - neben viel Menschlichkeit und Lust auf neue Herausforderungen.

Die MC Relationship Marketing GmbH liefert ein breites Spektrum von Dienstleistungen rund um das Kundenbeziehungsmanagement. Die fünf Partner sind jeder für sich erfahrene Experten mit klarem Blick auf System, Technik und das Menschliche im Projekt. Ihre Beratungsleistungen umfassen Vertrieb, Marketing und Service, Dienstleistermanagement, Organisations- und Führungskräfteentwicklung sowie Contact Center Management.

Auf hohem Niveau decken sie das volle Spektrum des Relationship Marketing ab: Konzept & Management, Organisation & Prozesse, Mitarbeiter & Kultur, Technologie & IT Management. Sie beraten in erster Linie Konzerne und gehobenen Mittelstand in den Branchen Handel, Telekommunikation und Medien sowie Banken und Versicherungen.

Die MC Relationship Marketing GmbH ist Teil der Dienstleistungsgruppe MC Marketing Corporation mit Sitz in Bad Homburg. Weitere Informationen unter [www.mc-relationship-marketing.de](http://www.mc-relationship-marketing.de)

Anlage: Bild

