Neunte Jahreskonferenz von novomind: Zukunftsweisende IT-Lösungen sichern Wachstum im Online-Handel und optimieren die Kunden-kommunikation

Über 180 Kunden, Partner und Freunde der novomind AG dis-kutierten über die Zukunft des eBusiness Key Notes von Christian Lindner (Landes- und Fraktionsvorsitzender der FDP in Nordrhein-Westfalen), Albert Hirsch (Vorstand United Labels AG und Geschä

(ddp direct) Hamburg, 16. November 2012 Intelligente IT-Lösungen werden zukünftig zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil im Bereich E-Commerce und im Kundenservice. Darüber waren sich alle Teilnehmer der diesjährigen Jahreskonferenz einig, zu der die novomind AG eingeladen hatte. Auf der Veranstaltung in Hamburg trafen sich mehr als 180 Customer-Care- und E-Commerce-Experten zahlreicher Unternehmen, darunter Vertreter von Bertelsmann Der Club, Ernstings family, mytoys.de und der Otto-Gruppe. Unter dem Motto Innovate or Change diskutierten sie über die jüngsten Entwicklungen im Bereich E-Commerce und Customer Care. Christian Lindner, Landes- und Fraktionsvorsitzender der FDP in Nordrhein-Westfalen, gratulierte dem Unternehmen novomind dazu, dass es sich seit seiner Gründung im Jahr 1999 so erfolgreich zu einem Software-Anbieter für E-Business-Lösungen entwickelt habe. Er hatte den Mitgründer des Unternehmens, Peter Samuelsen, bereits in der Zeit des Neuen Marktes und des damals aktuellen Hype-Themas Internet-Avatare kennen gelernt.

Lindner begrüßte den Schritt vieler Unternehmen, im Kundenservice gezielt auf E-Communication-Lösungen zu setzen, die den Kommunikationsgepflogenheiten der Zielgruppen gerecht werden. Als Politiker, der mit seinen Zielgruppen, auch über Facebook, Xing und Twitter kommuniziert, wisse er, wie wichtig diese Kommunikationskanäle seien. Im Kundenservice bleibt Social Media daher auch ein Top-Thema. Albert Hirsch (Vorstand United Labels AG und Geschäftsführer der Tochtergesellschaft Elfen Services GmbH) beschäftigte sich in seiner Key Note als Experte mit den wichtigsten Erfolgsfaktoren für E-Commerce und Multi-Channel-Handel: Am besten wäre es, wenn jedes Unternehmen sich hinsichtlich seiner Veränderungsnotwendigkeiten bei Leistungen, Prozessen und Organisation völlig neu und ohne historische Altlasten ausrichten könnte. Im Wesentlichen benötigt heute jedes Unternehmen eine leistungsfähige und professionelle externe Unterstützung bei der Umsetzung der notwendigen Prozesse für den IT- und Systembereich. Nur so kann es dem Kunden Leistungen und Kompetenzen optimal und mit hoher Qualität anbieten. Die Investitionsbereitschaft der Unternehmen in moderne Shop-IT steigt. Multi-Kanal-Systemen gehört dabei die Zukunft. Auch Martin Groß-Albenhausen, Geschäftsführer der BVH-Services GmbH beim Bundesverband des Deutschen Versandhandels (bvh), ist sich sicher: Cross-Device Commerce ist eine zentrale Fragestellung für Anbieter und den Handel. Die Unternehmen sind daher gegenwärtig intensiv mit der Definition von entsprechenden Strategien und Umsetzungsplänen beschäftigt.

Das Einzelhandelsunternehmen Ernstings family setzt beispielsweise seit 2003 auf einen OnlineShop, der den Verkauf über seine mehr als 1.630 Filialen in Deutschland und Österreich ergänzt und durch Pick up in store (die Warenübernahme in der Filiale) bereits seit 2003 Synergieeffekte nutzt. Das Unternehmen will zukünftig seinen Cross Channel-Ansatz weiter ausbauen. "Die Frage, ob Cross-Channel oder nicht, stellt sich für uns nicht. Der Kunde ist längst Cross-Channel unterwegs, deswegen müssen wir reagieren und jederzeit überall für unsere Kunden erreichbar sein", erläutert Stephanie Wölfel, Bereichsleiterin eCommerce bei Ernstings family.

Auch im Kundenservice gehen viele Unternehmen neue Wege. Die Einbindung von Social Media ist in vollem Gang. Wer viele Kundenbeziehungen hat, will auf Kundenfragen auch schnell reagieren und kompetente Antworten geben. Social Media darf da als Kommunikationskanal nicht fehlen. Auf diese Entwicklungen reagiert novomind mit seiner neuesten Version des novomind iAGENT, die ab April 2013 angeboten wird. Sylvia Feja und Harald Rußland von novomind informierten die Gäste in ihrem Vortrag bereits über die neue Version 8.0 des novomind iAGENT.
Die Wünsche unserer Kunden und Zielgruppen treiben unsere Technologie und nicht umgekehrt, erläutert Peter Samuelsen, Vorstandsvorsitzender von novomind, die Strategie, den Kunden dort abzuholen, wo er kommuniziert. novomind setzt dabei auf eigens entwickelte E-Business-Lösungen, die weltweit einsetzbar sind und die die gesamte digitale Wertschöpfungskette des Online-Handels und der elektronischen Kundenkommunikation abdecken.
Der Hamburger Anbieter von Internet-Technologien und computerbasierten Lösungen für den Kundenkontakt steuerte zur Diskussion Erfahrungen aus der Praxis bei, die beispielsweise in Zusammenarbeit mit DKB Service oder Zalando gemacht wurden. Neben kontroversen Diskussionen und kreativen Workshops gab die Konferenz den Teilnehmern erneut die Möglichkeit, hautnah aktuelle Trends in der Praxis zu erleben.
Seit 1999 entwickelt novomind in Hamburg innovative eBusiness-Lösungen für die moderne Internetwelt in vier eBusiness-Disziplinen: eCommerce (eShops), PIM (Produktinformationsmanagement), eMarketplace (Marktplatzintegration) und eCommunication (Lösungen für Contact- und Servicecenter).

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:
http://shortpr.com/amnhtz

Permanentlink zu dieser Pressemitteilung:
http://www.themenportal.
de/it-hightech/neunte-jahreskonferenz-von-novomind-zukunftsweisende-it-loesungen-sichern-wachstum-im-online-handel-und-optimier
en-die-kunden-kommunikation-88195

Pressekontakt

HOSCHKE & CONSORTEN Public Relations GmbH

Frau Britta Cirkel
Heimhuder Straße 56
20148 Hamburg

b.cirkel@hoschke.de

Firmenkontakt

HOSCHKE & CONSORTEN Public Relations GmbH

Frau Britta Cirkel
Heimhuder Straße 56
20148 Hamburg

hoschke.de
b.cirkel@hoschke.de

Seit 1999 entwickelt novomind in Hamburg innovative eBusiness-Lösungen für die moderne Internetwelt in vier eBusiness-Disziplinen: eCommerce (eShops), PIM (Produktinformationsmanagement), eMarketplace (Marktplatzintegration) und eCommunication (Lösungen für Contact- und Servicecenter). In jedem Leistungssegment gehört novomind zu den Technologieführern in Europa. Das Unternehmen deckt die gesamte digitale Wertschöpfungskette des Handels und der elektronischen Kundenkommunikation ab.
Für den elektronischen Handel (eCommerce) stellt novomind umfassende Beratungsleistungen bei der Wahl eines geeigneten IT-Systems zur Verfügung. Zur Auswahl stehen unter anderem etablierte Li-zenzsoftware wie IBM WebSphere Commerce Server (WCS) oder maßgeschneiderte SaaS-Lösungen auf Basis von novomind iSHOP.
novomind betreut derzeit mehr als 80 Unternehmen, darunter die Targobank, der Club Bertelsmann, Deutsche Rentenversicherung Bund, Ernstings family, EnBW, OTTO, QVC und Sixt.
Mehr Informationen auf http://www.novomind.com