

Das führende Shared Services Event

- ★ 3 Kongresstage
- ★ 2 interaktive Workshops
- ★ 3 Site Visits
- ★ 6 parallele Vortragsreihen
- ★ Interaktive Round Tables
- ★ über 40 Experten

Shared Services Woche | 2007

Transformation – Continuous Improvement – Performance – Automatisierung der Prozesse – Kundenorientierung und Effizienz – Steuerungsmodelle für HR - Finanzen - Einkauf

FOKUSTAG: 19. NOVEMBER 2007
HAUPTKONGRESSTAGE: 20. & 21. NOVEMBER 2007
INTERAKTIVE WORKSHOPS & SITE VISITS: 22. NOVEMBER 2007

MELIÁ BERLIN 

- Profitieren Sie von über 40 führenden Unternehmen:
- Pfizer Deutschland GmbH
 - Siemens AG
 - Dresdner Bank AG
 - Commerzbank AG
 - BASF AG
 - Celesio AG
 - Schaeffler KG
 - HypoVereinsbank AG
 - Swisscom AG
 - RAG Service GmbH
 - DZ Bank AG
 - PA Consulting Group
 - Bayer Direct Services GmbH
 - DB HR Solutions GmbH
 - Primondo Management Service GmbH
 - Service for Business IT Ruhr GmbH
 - Unilever Deutschland Holding GmbH
 - Fiatgroup
 - OB10
 - Deutsche Lufthansa AG
 - Euroservices Bayer GmbH
 - E&E information consultants AG
 - HLW Consulting GmbH
 - Basware GmbH
 - Deutsche Post AG
 - Ernst & Young AG
 - PAREXEL International GmbH
 - Avis Autovermietung GmbH
 - PricewaterhouseCoopers AG
 - Henkel Financial Services
 - Hewlett-Packard GmbH
 - Adobe Systems GmbH
 - Veolia Verkehr GmbH
 - MAN Nutzfahrzeuge AG
 - Siemens AG
 - ReadSoft GmbH
 - HeidelbergCement AG
 - DaimlerChrysler AG
 - Infineon Technologies AG
 - Basell Polyolefins
 - McDonald's Deutschland Inc.
 - WestLB AG
 - Carl Zeiss AG

Shared Services Woche 2007 auf einen Blick:

- **Implementierungs - Phase:** Prozessvereinfachung, Standardisierung, Optimierung, Implementierung SSC, Changemanagement, Einsparungspotenziale, SLA's, IT-Konsolidierung
- **Performance - Phase:** Benchmark, Produktportfolio, Standard versus Premium, Continuous Improvement, Business Target Agreement, Die Kunst von operativer Exzellenz und Effektivität, Kundenorientierung, Aufbau eines Key Account Managements, Reklamationsmanagement, Six Sigma, Recruiting & Placement
- **Advanced - Phase:** Automatisierung der Prozesse, Global Service Delivery, Multifunktionale SSC, Modernes Wissensmanagement, Business Process Outsourcing, Mitarbeiterentwicklung

Site Visits:

<p>19. NOVEMBER 2007:</p>  <p>Besuch des European Shared Service Centers der BASF</p>	<p>22. NOVEMBER 2007:</p>  <p>Besuch des Shared Service Centers von PAREXEL International GmbH</p>	 <p>Besuch der HRdirect Service Line der Deutschen Bank AG in Berlin</p>
---	---	---

Associate Sponsor 

Plenary Session Sponsor 

Platin Stream Sponsoren 

Gold Sponsoren 

Medienpartner 

Sehr geehrte Damen und Herren,

in Zeiten, in denen sich alles um Serviceorientierung und Wirtschaftlichkeit dreht, ist die Gestaltung effizienter Prozesse unumgänglich. Immer **weniger Zeit** darf für Standardtransaktionen verwendet werden – um immer **mehr Zeit** für Strategieentwicklung und Umsetzung zu haben.

Durch Zusammenfassen der Aktivitäten an einer zentralen Stelle im SSC können diese schneller und flexibler erbracht werden. Ebenso Durchlaufzeiten wie auch Kosten können gesenkt werden.

Ein Shared Service Center verändert die Aufbau- und Ablauforganisation, die Rollen und das Selbstverständnis bisheriger bekannter Arbeit in wesentlichen Teilen. Vor besondere Herausforderungen stellt viele Unternehmen der Sprung von der Aufbauphase in die Performance Phase, bei dessen Umsetzung stößt man jedoch wieder an Grenzen. Auf unserer „**Shared Services Woche**“ werden hochkarätige Experten aus den Bereichen **HR, Finance, Einkauf** und **IT** über aktuelle Herausforderungen diskutieren.

Nutzen Sie daher die Gelegenheit unseren 2. Jahreskongress

Shared Services Woche 2007

Transformation – Continuous Improvement – Performance – Automatisierung der Prozesse – Kundenorientierung und Effizienz – Steuerungsmodelle für HR - Finanzen - Einkauf
19. - 22. November 2007 im Meliá Berlin

.... zu besuchen und profitieren Sie von den Erfahrungen führender Unternehmen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter +49 (0)30 20 91 33 30, info@iqpc.de oder www.sharedserviceswoche.de.

Melden Sie sich noch heute an und schicken Sie das ausgefüllte Anmeldeformular per Fax an die +49 (0)30 2091 3312!

Ich freue mich, Sie auf unserem Kongress in Berlin zu begrüßen!



Violetta Michalak
Projektmanager

PROFITIEREN
Sie auch von unseren Gruppenrabatten und sparen Sie zu dritt mehr als 1000 Euro!

Beirat des Kongresses:



Bernhard Grunow
Head GSS Human Resources (GSS HR)
Corporate Vice President
Siemens AG - Global Shared Services



Wolfgang Jehle
Leiter Rechnungswesen und Service Center Aussenorganisation
Deutsche Lufthansa AG



Jens Häfker
Leiter HR|direktberatung
Dresdner Bank AG



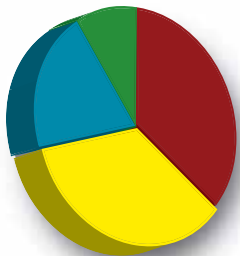
Dr. Marcus A. Demgenski
Leiter des Finance Shared Service Centers
Basell Polyolefins

Abendveranstaltung: Berlin bei Nacht!

Lassen Sie den ersten Kongresstag bei Berliner Spezialitäten ausklingen und nutzen Sie diese Gelegenheit zum Networking in informeller Runde!



Job Function



Wen treffe ich?

- 35% HR
Personal, Global HR, HR SSC, Personaladministration/ HR Services, Abrechnung/ PayRoll, Personalcontrolling, Personalsysteme
- 35% Finance
Financial Shared Services, Finanzen, Rechnungswesen, Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung, Finanzcontrolling
- 20% Einkauf
Logistik, IT, Kundenservice, Backoffice
- 10% Unternehmensstrategie, -planung und -entwicklung, Organisation

Medienpartner



Controlling-Portal.de – Die Internetplattform für Controller und Controlling-

Interessierte. Über 300 Fachbeiträge, umfangreiche Marktübersichten z.B. für Controlling-Software und Seminare, ein Stellenmarkt sowie ein Forum zum Austauschen von Erfahrungen, sind kostenfrei und ohne Registrierungszwang zugänglich. www.controllingportal.de



FINANCE, das Finanzmagazin für Unternehmer aus dem Haus F.A.Z., berichtet monatlich über

Unternehmensfinanzierung und -bewertung sowie Transaktionen, Beteiligungen, Gründung und Nachfolge. www.finance-magazin.de



Die monatliche Fachzeitschrift "PERSONAL" bietet Personalführungspraxisgerechte

Antworten auf alle strategisch wichtigen Fragen des Human Resource Management. Kostenlose Probehefte: www.PERSONAL-im-Web.de, personalleaderservice@vhb.de, Tel: 0800-0001638 www.PERSONAL-im-Web.de



Das Personalmagazin ist mit einer Auflage von monatlich 45.000 verkauften

Exemplaren der Marktführer unter allen personalwirtschaftlichen Zeitschriften. Das Markenzeichen des Fachmagazins ist es, dass es Personalverantwortliche sowohl über Trends im Personalmanagement wie auch im Arbeitsrecht auf dem Laufenden hält und konkrete Umsetzungshilfen für die Praxis bietet. www.personal-magazin.de



Zeitschrift für Controlling & Management - So managen Sie Ihr Controlling mit Erfolg ...

Das Fachmagazin "Controlling & Management" bietet für jeden Bedarf die richtige Informationsstiefe - aktuell und lösungsorientiert.

- * Magazin - Der Magazineintell liefert einen umfassenden Überblick über Themen, Trends, Tools Unternehmen und Strategien, Köpfe und Meinungen.
- * Praxis - Der Praxisteil informiert über Methoden, Instrumente und neue Entwicklungen im Controlling und enthält aktuelle Berichte aus der Unternehmenspraxis.
- * Wissenschaft - Der Wissenschaftsteil liefert den State of the Art aus Controlling-Forschung und -lehre. www.zfcm.de



Besuchen Sie das Fachforum für Personalcontroller: Die unabhängige Plattform zum Austausch unter Kollegen und zur Beschaffung von

Fachinformationen. Diskutieren Sie mit Experten oder sagen Sie Ihre Meinung zu aktuellen Personalthemen. www.personalcontroller.de




FINANZ BETRIEB Fachinformationen für Finanzmanagement, Unternehmens-

bewertung, und Kapitalmärkte. Profis in der Welt der Finanzierung müssen immer aktuell und gründlich informiert sein. Fachaufsätze, Kommentare, Meldungen, neue Entwicklungen in der Finanzwirtschaft, Analysen, wichtige Urteile – die Redakteure von FINANZ BETRIEB wählen monatlich alles Wichtige aus. Fachwissen, das gezielt für den speziellen Informationsbedarf von Finanzmanagern in Unternehmen, freien Beratern und Finanzanalysten aufbereitet wird. Umfassend, aktuell, präzise. Die praxisorientierten Beiträge renommierter Autoren und Reports mit aktuellen Nachrichten liefern kontinuierlich wichtiges Hintergrundwissen für sichere und professionelle Entscheidungen. Im Abopreis inklusive sind FB NEWS, der 24-seitige Newsletter (PDF), der Zugriff auf die Archivdatenbank und der Bewertungspraktiker mit weiteren wichtigen zusätzlichen Informations- und Recherchemöglichkeiten. FINANZ BETRIEB kann über den Fachverlag der Verlagsgruppe Handelsblatt bezogen werden. www.finanzt-betrieb.de

- 8:30 Empfang und Ausgabe der Kongressunterlagen
- 8:50 Eröffnung des Kongresses durch den Vorsitzenden
Thomas Hügen, Head of Business Consulting, **HLW Consulting GmbH**


**Implementierung SSC - Transformation
Prozessvereinfachung, Standardisierung & Optimierung**

- 9:00 **Kommunikation und Changemanagement - Kritische Erfolgsfaktoren beim Aufbau eines Shared Service Centers**
- Design und Start-up Strategie des Shared Service Centers
 - Sicherstellung der positiven Akzeptanz der neuen Organisation durch geeignete Kommunikationsstrategie
 - Aufsetzung eines Change Management Projektes
 - Zukünftige Entwicklungspotenziale
-  **Rene Aldach**, Finance Management Europe, **HeidelbergCement AG**


- 9:45 **Prozessorientierung und Wertschaffung – Kritische Erfolgsfaktoren bei Aufnahme der Ist-Prozesse und Entwickeln der Soll-Prozesse**
- Methoden und Geschäftsmodell HR
 - Ist-Bestandsaufnahme und Analyse der HR Geschäftsprozesse
 - Strategiekonforme Soll-Prozessentwicklung
 - Kritische Erfolgsfaktoren
- Olaf Siebeck**, Stv. Direktor Personal Grundsatz, **DZ BANK AG**

10:30 Kaffeepause mit Networking-Gelegenheiten


- 11:00 **Von der Prozessstandardisierung bis hin zum HR Service Center im DaimlerChrysler Konzern**
- Standardisierung der Prozesse & Einführung von Mitarbeiter Self Services
 - Einführung einer einheitlichen Systemplattform
 - Regionale Bündelung ausgewählter HR Prozesse
- Dr. Stefan Rentzsch v. Sichert**, Projektleiter HR Service Center, **DaimlerChrysler AG**

- 11:45 **Mehr Effizienz in Shared Service Organisationen durch Vereinheitlichung im Formularwesen**
- "Die größten Einsparpotenziale beim Aufbau von Shared Service Organisationen liegen in der Vereinheitlichung von Prozessen und den dazugehörigen Dokumenten"
- Konsolidierung und Automatisierung von Prozessen in Praxis bei HR- und Financial Services-Projekten
 - Die Verwendung von PDF Formularen steigert die Flexibilität der Prozesse und erhöht die Akzeptanz bei den Mitarbeitern
 - Zentrale Dokumentendienste von Adobe LiveCycle als Kerntechnologie
-  **Peter Körner**, Business Development Manager, **Adobe Systems GmbH**


12:30 Mittagessen mit Networking-Gelegenheit


- 14:00 **Vom internen HR-Service zur eigenständigen funktionsübergreifenden Servicegesellschaft**
- Ausgestaltung interner HR-Service und Steuerungsgrößen
 - Lessons Learnt
 - Qualitätsverbesserung durch eigenständige Servicegesellschaft?
 - Übergreifende Synergien
-  **Dr. Bernhard Kasperek**, Mitglied der Geschäftsführung, Bereich Personal, **RAG Service GmbH**

- 14:45 **Vollständige Automatisierung und Einsatz von KPIs im Purchase-to-Pay Prozess**
- Automatisierungspotential P2P
 - Messen, Steuern, Verbessern - standardisiertes KPI-Modell für P2P
 - Erfahrungsbericht eines Anwenders
- BasWare GmbH**

- 15:30 **Einkauf SSC als Profit Center**
- Welche Einkaufsprozesse können im SSC zentralisiert werden?
 - Bereichsübergreifende Abbildung des Procure-to-Pay Prozesses
 - Automatisierung der Prozesse: Unterstützung der Prozesse durch Workflows
 - Verbesserung der Synergien
-  **Werner Kalbfuß**, Leiter des Zentralbereichs Einkauf, **CARL ZEISS AG**

16:15 Kaffeepause mit Networking-Gelegenheiten

- 16:45 **Wenn aus Kollegen Kunden werden: Steuerungskonzepte am Beispiel der Schaeffler Gruppe**
- Wie wirtschaftlich und effizient ist man im SSC?
 - Formulierung der Service Level Agreements
 - Steigerung der Performance durch KPIs
 - Herausforderungen und kritische Erfolgsfaktoren
-  **Bruno Krauss**, Leiter Schaeffler Accounting Services, **Schaeffler KG**

- 17:30 **Wissensmanagement im HR Shared Service Center**
- Lebenszyklus des Wissens: Entstehung, Dokumentation, Verteilung, Aktualisierung
 - Frontoffice versus Backoffice: Unterschiedliche Anforderungen an das Wissensmanagement
 - Individuelles versus Teamwissen: Dauerhafte Wissensetablierung über Personalwechsel hinweg
 - Immer einen Wissensschritt voraus: Brandaktuelle Informationen als Herausforderung in der Direktberatung
-  **Maja Hartig**, Leiterin Direktberatung HRdirekt, **BASF Aktiengesellschaft**

18:15 Ende des ersten Kongresstages

Besuch des BASF European Shared Service Centers in Berlin

Site Visit
A



Die BASF Services Europe GmbH mit Sitz in Berlin ist das 2005 gegründete European Shared Service Center der BASF. Von Berlin aus werden bereits Services in den Bereichen Finance & Accounting sowie Human Resources für mehr als 30 Gesellschaften der BASF Gruppe in Europa erbracht – bis zum Jahr 2009 wird sich die Zahl der betreuten Gesellschaften auf über 100 erhöhen.

Nutzen Sie die Gelegenheit, sich an unserem 1. Kongresstag die BASF Shared Services Organisation live anzuschauen! Bei der Besichtigung erwartet die Teilnehmer sowohl eine inhaltliche Einführung als auch ein Rundgang durch das Gebäude in kleineren Gruppen. Zum Ende haben Sie in einer Frage & Antwort-Runde die Möglichkeit zum detaillierten Erfahrungsaustausch.

Struktureller Verlauf:

- 14:00 Treffen an der Hotelrezeption
14:15 Abfahrt zum BASF European Shared Service Center
15:00 Begrüßung und Einführung BASF Shared Services
15:10 Führung durch das Gebäude mit Vorstellung ausgewählter Facheinheiten des BASF European Shared Service Centers
17:10 Präsentation zum Projekt European Shared Services der BASF und dem Aufbau der Organisation in Berlin
18:00 Frage & Antwort-Runde

Die Anzahl der Teilnehmer bei der Besichtigung ist auf 36 Personen begrenzt.

 **Hans-Jürgen Seeger**, Managing Director, **BASF Services Europe GmbH**

Teilnehmerzahl
begrenzt

8:30 Empfang und Ausgabe der Kongressunterlagen
 8:35 Eröffnung des Kongresses durch den Vorsitzenden
Markus Heinen, Partner Finance & Performance Management, **Ernst & Young WPG AG**

Performance Phase – Continous Improvement

8:40 **Actual Trends and Issues in Global Shared Services Organizations**
 ■ Challenges for 2nd generation shared services
 ■ Definition of the Right Model for Success
 ■ Selecting the Right Place in Nearly Overcrowded Nearshore Locations
 ■ Trends in Global Shared Services Operations
 ■ How can Global Shared Services Add Value to Business Operations
Paul Wood, Partner, Business Advisory Services, **Ernst & Young Advisory Services France (Paris)**

9:20 **Operative Exzellenz im HR Service Center**
 ■ Veränderungsmotivation und -fähigkeit, ein notwendiges Grundprinzip
 ■ Radikale Weiterentwicklung des bestehenden Systems
 ■ Exzellentes Kundenmanagement auf Basis innovativer Prozesse und einer modernen IT-Infrastruktur
 ■ Aktives Veränderungsmanagement als entscheidender Umsetzungsfaktor
Ralph Haiger, Leiter Service Center HR, **Primondo Management Service GmbH**

10:00 **Continous Improvement & Brownfield Ansatz im Bayer Konzern**
 ■ Changemanagement & Kommunikation während der Stabilisierungsphase

■ Process Benchmark
 ■ Preisgestaltung: Was darf die Leistung kosten?
Wolfgang Jungblut, Geschäftsführung, **Euroservices Bayer GmbH**

10:40 Kaffeepause mit Networking-Gelegenheiten

11:10 **2nd Generation Shared Services - die nächste und verbesserte Entwicklungsstufe**
 ■ Operations Excellence
 ■ Performance Management
 ■ Intelligentes Shared Service Center
 ■ Strategische Weiterentwicklung
Michael Suska, Partner, **PricewaterhouseCoopers AG**

11:50 Diskussionsrunde: **Kunst von operativer Exzellenz & Effektivität**
 Spagat zwischen Effizienz und Kundenorientierung mit
Peter Kortmann, **Avis Autovermietung GmbH & Co. KG**
Helge Sagadin, **McDonald's Deutschland Inc.**
Marcus Rave, **Deutsche Post AG**

12:20 **Interaktive Round Table Gespräche**
 Kundenorientierung mit **Marcus Rave**
 Kunst von operativer Exzellenz & Effektivität mit **Helge Sagadin**
 SSC as a contributor to SOX compliance mit **Marlies Schneider**
 Shared Services im Mittelstand: Chance oder Risiko? mit **Peter Kortmann**

12:50 Mittagessen mit Networking-Gelegenheit

Kundenorientierung



14:05 Begrüßung durch den Vorsitzenden
Markus Heinen, Partner Finance & Performance Management, **Ernst & Young WPG AG**

14:10 **Kundenorientierung als ein wesentlicher Treiber der Weiterentwicklung eines SSC**
 ■ Auswirkungen von Kundenbefragungen
 ■ Bereitstellung entscheidungsrelevanter Daten für den Business Partner
 ■ Aufbau eines Key Account Managements
 ■ Realisierung von übergreifenden Kostensenkungspotenzialen gemeinsam mit dem Business Partner
Gerd Broersen, Leiter Shared Service Center Accounting, **Marcus Rave**, Abteilungsleiter Kreditbuchhaltung im Shared Service Center, **Deutsche Post AG**

14:50 **Business Target Agreements als Steuerungsinstrument einer Shared Service Organisation**
 ■ Ziel und Notwendigkeit von BTA
 ■ Prozessablauf
 ■ Inhalte des BTA
Harald Weiß, Kaufmännischer Leiter GSS HR Deutschland, **Siemens AG**

Automatisierung



14:05 Begrüßung durch den Vorsitzenden
Holger Leckebusch, Director, **PricewaterhouseCoopers AG**

14:10 **Vollautomatisierte Personalprozesse - Der Anfang einer Reise in eine serviceorientierte HR-Factory**
 ■ Einsatz von „automatisierten Prozessen“ in einem HR Shared-Service-Centre
 ■ Design und Realisierung von „automatisierten Prozessen“
 ■ Lesson Learnt im automatisierten Prozessumfeld
 ■ Ticketsysteme: Auftragssteuerung zur Einhaltung von SLA und Basis für die Kundenzufriedenheit
Reinhold Bailer, Global Shared Service HR, Personnel Services, Leiter HR IT-Services, **Siemens AG**

14:50 **Effiziente und transparente Prozessgestaltung innerhalb der Financial Supply Chain**
 ■ Welche Prozesse lassen sich mit OB10 automatisieren?
 ■ Positive Auswirkungen auf Euro-SOX und andere EU Richtlinien
 ■ Nationale und internationale Umsetzung der Steuer- und Signaturgesetzgebung
 ■ Beispiele aus der Praxis
Markus Hornburg, Managing Director, **OB10 Deutschland GmbH**

Procurement & Sourcing



14:05 Begrüßung durch den Vorsitzenden
 14:10 **Transformation des Einkaufs zum Kostenmanager – Von der Vision zur Umsetzung**
 ■ Die Treiber "Kostendruck", "Kostenevidenz" und "Nachhaltigkeit"
 ■ Die Vision "Kostenmanager"
 ■ Die Fallstricke "Stakeholder" und "Schnittstellen"
 ■ Die Umsetzung "Organisation" und "Prozess"
 ■ Die Ergebnisse „Organisation“ und „Prozess“
Klaus Killinger, Mitglied des Bereichsvorstandes und Leiter Konzerneinkauf, **WestLB AG**

14:50 Sind Sie Anbieter oder Consulter im Bereich SSC und können Sie über eine Erfolgsstory berichten? Kontaktieren Sie unseren Sponsorshipverantwortlichen: **Ralph Grundmann**, +49 (0)30 2091 3275 oder **Ralph.Grundmann@icpc.de**

13:30 Wechselmöglichkeit zwischen den Vortragsreihen

Finance Shared Services

15:40 **Standardisierung und Automatisierung von Accounts Payable in der Shared Service Organisation**
 ■ Das Vorgehen von der Analyse zur Implementierung
 ■ Herausforderungen und Koordination bei der Produktivsetzung von Prozessen und IT-Systemen
 ■ Organisatorische Auswirkungen durch Standardisierung und Automatisierung
 ■ Kritische Erfolgsfaktoren und Erfahrungen
Christian Mosler, Leiter SSC Accounting, **Veolia Verkehr GmbH**
Michael Wahler, Managing Consultant, **PA Consulting Group**

16:20 Kaffeepause mit Networking- Gelegenheit

16:50 **Qualitätsmanagement: Sicherstellung von Service-Qualität in Shared Accounting Center nach Verlagerungsprojekten**
 ■ Qualitäts-Center für Prozeßharmonisierung / -standardisierung
 ■ Automatisierung/Work Flow Lösungen
 ■ 'Kunden-Management'
 ■ Benchmarking: continuous improvement
 ■ Einführung von 'end to end' Prozeßen
 ■ Task Force Einsätze
Thomas Krug, Vice President GSS A+F, **Siemens AG**

17:30 **Pragmatische Lösungsplattform für SAP-orientierte Financial Shared Services**
 ■ Eingangrechnungen
 ■ E-Invoicing
 ■ Purchase-to-Pay und Order-to-Cash
Günter Brettschneider, CTO, **ReadSoft**

18:10 **Standardisierung, Automatisierung und Zentralisierung von Intercompany-Prozessen auf internationaler Ebene**
 ■ SSO/SSC-Konzept von Henkel
 ■ Darstellung der Intercompany-Kernprozesse
 ■ Vergleiche workflow alt/neu (vor und nach Standardisierung/Automatisierung)
 ■ Zentralisierung von Intercompany - Vorgehen, Risiken, Learnings
 ■ Einsparungspotenziale - Mitarbeiter/Gesamtkosten einschl. Kosten
Rainer Willamowski, Global Head of Special Projects, **Henkel Financial Services**

HR Shared Services

15:40 **Qualitätsmanagement für HR – Produkte und – Prozesse**
 ■ Qualitätsmanagement als selbstverständliches Prinzip aller HR-Units
 ■ HR – Direkt als Seismograph
 ■ Vom Reklamations- zum Qualitätsmanagement
 ■ Organisation und Prozess des QM im HRM
 ■ Die Schlüsselfunktion des CRM
 ■ Lessons Learnt
Dag Tjaden, Leiter Personal Direkt und Qualitätsmanagement, Zentraler Stab Personal, **Commerzbank AG**

16:20 Kaffeepause mit Networking- Gelegenheit

16:50 **Innovative Recruiting- und Placementmodelle sichern Wettbewerbsvorteile**
 ■ Definition Leistungsportfolios: Recruiting & Placement, Interne Leistungsgesellschaft, Interne Zeitarbeitsfirma
 ■ Kompetenzen und Rahmenbedingungen auf dem Weg zur Best in Class
 ■ Fallstudien/Beispiele aus der Praxis
 ■ Ausblick: Entwicklung des Leistungsportfolios
Kerstin Wagner, Leitung Placement & Recruiting Services, **Siemens AG**

17:30 **HR Shared Service - Synergien durch konsequenten Einsatz von Standard Software**
 ■ SAP Business Intelligence
 ■ SAP Record Management
 ■ Prozessorientierte Dokumentenerzeugung
 ■ Individuelle Webservices und den damit verbunden Workflowprozessen
André Schulte, Human Resources, Solutions, **Services for Business IT Ruhr GmbH**

18:10 **Aufbau von Shared Services im Bereich E-Recruiting**
 ■ Projekt: Einführung und Integration e-Recruiting Tool über mehrere eigenständige Unternehmungen hinweg inkl. in 4 verschiedenen Sprachen
 ■ Dienstleistungsportfolio von Shared Services
 ■ Herausforderungen der Standardisierung von Prozessen und Systemen
 ■ Übernahme operativer Betrieb
 ■ Learnings & Prozessoptimierung
Yvonne Stark, Head of Recruiting & Consulting, **Swisscom AG**

Kennzahlen

15:40 **Strategisches HR Controlling: Das Human Resources Cockpit bei der Celesio AG**
 ■ Umsetzung der internationalen Harmonisierung in 12 Ländern
 ■ Messung der Personalprozesse mit dem HR Cockpit
 ■ Verbindung mit den Unternehmenszielen
 ■ Wie man ausländische Partner als Business Partner positioniert
Oliver Sehorsch, Senior Manager Strategy/Change, Corporate Human Resources Wholesale, **Celesio AG**

16:20 Kaffeepause mit Networking- Gelegenheit

16:50 **Performance-Messung im Financial Shared Service Center – Basis für SLAs und Incentivierung**
 ■ Definition von Schlüsselprozessen
 ■ Anforderungen an Qualitätsstandards
 ■ Festlegung von KPIs
 ■ IT-Tools bei Messung von Leistungskriterien
 ■ KPIs als Bestandteil von Service Level Agreements
Marlies Schneider, Senior Director Accounting Services, **Infineon Technologies AG**

17:30 **Qualitätskennzahlen im HR Shared Services Umfeld: Aufbau und Struktur eines Qualitätsreports für das Top Management**
 ■ Definition geeigneter Kennzahlen
 ■ Methoden und Instrumente der Datenerhebung
 ■ Analyse und Nachbereitung
 ■ Vorstellung des Qualitätsreports des Bereichs
 HR Solutions der Deutschen Bank
Gunnar Jaschik, Operations Excellence, **DB HR Solutions GmbH**

18:10 **Key Performance Indicators (KPI's) zur Steuerung und Messung der Leistungsfähigkeit eines SSC's – am Beispiel von HR-Prozessen**
 ■ Kennzahlenmodellierung
 ■ Erfolgsmessung
 ■ Controlling von Einsparpotenzialen
Claudia Gerfen, Leiterin Abteilung Service Management Personal, **RAG Service GmbH**

8:30 Empfang und Ausgabe der Kongressunterlagen
 8:35 Eröffnung des Kongresses durch den Vorsitzenden
Christian Vökl, Management Consultant, **E&E information consultants AG**

Global Service Delivery

8:40 **SSC als Kerninitiative von Finance Transformation im Daimler-Konzern**
 ■ Überblick Finance und Controlling bei Daimler
 ■ SSC-Transformationsansatz im Daimler-Konzern und Vernetzung der SSC-Initiativen im Finance und Accounting-Bereich
 ■ Einbettung der SSC-Initiativen in das Führungs- und Steuerungsmodell Finance and Accounting
 ■ Standardisierungsansätze (Methoden, Prozesse, Systeme)
 ■ Darstellung eines ausgewählten SSC-Projekts
Lars Hölzer, Leiter operative Implementierung des SSC Financial Accounting German Plants, **DaimlerChrysler AG**

9:20 **Customer Engagement im Rahmen einer Global Shared Service Organisation**
 ■ Group Service Delivery - Vision, Strategie & Dimension
 ■ Implementierung und Entwicklung
 ■ Customer Engagement
 ■ Quality & Customer Satisfaction: SLA, KPIs, Targets
Thorsten Broese, Head of IT Services, **British American Tobacco - Group Service Delivery**

10:00 Kaffeepause mit Networking-Gelegenheit
 10:30 Das Shared Service Center der zweiten Generation - Erfahrungen und Empfehlungen aus Kundenprojekten
 ■ Definition und Grundlagen
 ■ Reichweite des Shared Service Center Konzeptes
 ■ Zentrale Stellhebel zur Realisierung der Optimierungspotenziale
Dr. Juergen Erbedinger, CEO, **E&E information consultants AG**

11:10 Diskussionsrunde:
Shared Service Center – Internationales Roll out
Fred Schübbe, HR Direktbetreuung, Human Resources Management, **HypoVereinsbank AG & Bernhard Grunow**, Head GSS Human Resources (GSS HR), Corporate Vice President, **Siemens AG - Global Shared Services & Dr. Wolfgang Appel**, Leiter Personalservices HRdirekt der **BASF AG**

11:50 **Interaktive Round Table Gespräche**
 Nearshoring: Aufbau eines SSC in Polen mit **Dr. Christian Schäder**
 Internationale Roll-out mit **Bernhard Grunow**
 Outsourcing - Shared Service Center, Insourcing - Internationale Roll Outs mit **Gerhard Tschentscher**
 HR-Arbeit für HR-Shared Service Center mit **Dr. Wolfgang Appel**
 Aufbau eines europäischen SSC mit **Elke Bartl**
 12:30 Mittagessen mit Networking-Gelegenheit

Qualitätssteigerung/ Kundenorientierung/ Six Sigma

Vortragsreihe **D**

13:30 Begrüßung durch den Vorsitzenden
Dr. Marcus A. Demgenski, Leiter Finance Shared Service Centers, **Basell Polyolefins**

13:40 **Der Kunde im Fokus: Design for Six Sigma**
 ■ Wie kann Six Sigma zum Unternehmenserfolg beitragen?
 ■ Transferieren des Six Sigma Ansatzes aus der Produktion auf den Servicebereich
 ■ Die Bedeutung von Six Sigma für Qualitätssteigerung und Kundenorientierung von Shared Service Centern
 ■ Der ganzheitliche Qualitätsansatz bei der Dresdner Bank
 ■ Signifikante Ergebnisverbesserung durch kundenfokussierte Geschäftsprozesse
Jens Häfker, Leiter HRdirektberatung, **Dresdner Bank AG**

14:20 **Shared Services der Fiatgruppe: Ziele in Bezug auf Qualität und Umsetzung durch Lean- und Six Sigma Projekte**
 ■ Vorstellung Fiatgruppe und deren Shared Services 'Fiat Services'
 ■ Strategie und Ziele der Fiat Services
 ■ Einführung von Lean- und Six Sigma Projekten zur Strategieumsetzung
 ■ Ergebnisse der Projekte
Irene Wagner, Managing Director, **Fiatgroup**

15:00 **Six Sigma als ganzheitlicher Ansatz zur nachhaltigen Verringerung des Total Working Capitals der Unternehmung**
 ■ End-to-End Prozesse wie Order-to-Cash und Purchase-to-Pay können am effektivsten in einem SSC gestaltet werden
 ■ Six Sigma vereinfacht die Steuerung abteilungsübergreifender Prozesse
 ■ Beispiele aus der Praxis: Ziele, Methoden, Ergebnisse und Erfahrungen
Dr. Marcus A. Demgenski, Leiter Finance Shared Service Centers, **Basell Polyolefins**

15:40 Kaffeepause mit Networking- Gelegenheit

Recruiting & Placement

16:10 **HR-Arbeit für HR-Shared Service Center: Personaler in eigener Sache!**
 ■ Widerstände gegen HR-SSC in der HR-Community
 ■ Job-Profil im HR-SSC und Personaleinsatz
 ■ Rekrutierungs- und Auswahlverfahren
 ■ Führungs- und Anreizsysteme
 ■ Personalentwicklung: Erstqualifizierung, Entwicklungspfade, Fortbildung
Dr. Wolfgang Appel, Leiter Personalservices HRdirekt der **BASF AG**

16:50 Ende des dritten Kongresstages

Nearshoring/ Offshoring/ Business Process Outsourcing

Vortragsreihe **E**

13:30 Begrüßung durch den Vorsitzenden
Dr. Christian Schäder, Geschäftsführer, **MAN Accounting Center Sp. z o.o.**

13:40 **Aufbau eines SSC in Portugal**
 ■ Standortwahl
 ■ Definition des Leistungsumfanges
 ■ Startschwierigkeiten und Lösungsansätze
 ■ Prozessautomatisierung und -harmonisierung
 ■ Kundenzufriedenheit
Joana Marques, Senior Manager, **Infineon Technologies AG, Sucursal em Portugal**

14:20 **Die Entwicklung der Lufthansa Shared Service Organisation**
 ■ Die Entwicklung der Lufthansa Shared Service Organisation
 ■ Verbesserung von Qualität und Wirtschaftlichkeit
 ■ Vom Transaktions- zum Kompetenzzentrum
 ■ Weiterentwicklung der Schnittstelle zwischen Center und dezentralen Einheiten
Wolfgang Jehle, Leiter Rechnungswesen und Service Center Aussenorganisation & **Marc Ammelung**, Leiter Shared Service Center Krakau, **Deutsche Lufthansa AG**

15:00 **Nearshoring: Aufbau eines SSC in Polen**
 ■ Prozessgestaltung / Central and Local Split
 ■ Serviceorientierung und Qualität
 ■ KPI zur Messung von Leistung
 ■ Recruiting
Dr. Christian Schäder, Geschäftsführer, **MAN Accounting Center Sp. z o.o.**

15:40 Kaffeepause mit Networking- Gelegenheit

16:10 **Process-Splitting in der länderübergreifenden Realisierung von Shared Services**
 ■ Internationale Organisation von Shared Services „Finance & Accounting“
 ■ Situationsanalyse und darauf aufbauende Konzeption neuer Lösungen - Optimale Process-Splits: local, onshore und offshore
 ■ Integriertes Qualitäts- und Wissensmanagement
 ■ Kritische Erfolgsfaktoren und Herausforderungen
Daniel Meyer, Senior Manager Business Services (Shared Services), **Bosch-Gruppe**

16:50 Ende des dritten Kongresstages

Internationales Roll/Out

Vortragsreihe **F**

13:30 Begrüßung durch den Vorsitzenden

13:40 **Shared Accounting Services for a small global service provider – Creating Shared Services within the company culture and a limited budget**
 ■ Goals & Approach
 ■ Concept of Evolution instead of Big Bang
 ■ Process Sharing between SSC and Local Offices
 ■ Meeting International Accounting Requirements
 ■ Factors of Success and Lessons Learnt
 ■ Future Developments
Arno Oosterveld, Senior Director European Controller, **PAREXEL International GmbH**

14:20 **HR Services im Spannungsfeld von Outsourcing - Shared Service Center und Insourcing - Lokale und internationale Roll outs am Beispiel der Pfizer Deutschland GmbH**
 ■ HR Prozessgestaltung im internationalen Roll out
 ■ Synergieeffekte durch Outsourcing und Shared Service Center
 ■ Serviceorientierung und Qualität
 ■ Erfolgsfaktoren bei der Implementierung
Gerhard Tschentscher, Vice President Human Resources, **Pfizer Deutschland GmbH**

16:10 Sind Sie Anbieter oder Consultant im Bereich SSC und können Sie über eine Erfolgsstory berichten? Kontaktieren Sie unseren Sponsorshipverantwortlichen: Ralph Grundmann, +49 (0)30 2091 3275 oder Ralph.Grundmann@iqpc.de

15:40 Kaffeepause mit Networking- Gelegenheit

16:10 **Anspruch und Wirklichkeit: Der steinige Weg zu regionalen HR Shared Service Centern**
 ■ Der globale Ansatz – und seine Grenzen
 ■ Einheitliche Hebel zur Qualitätssteigerung und Kostensenkung
 ■ Opportunistische und strategische HR SSC Einführungsansätze
 ■ Tatsächliche Qualitätsverbesserungen und Einsparungen für den Kunden
 ■ Der weitere Weg
Dr. Claus Peter Schröder, Director HR Operations – Business Process Optimization, **Deutsche Post World Net**

16:50 Ende des dritten Kongresstages

"Umfassende Information - sehr gute Präsentation - hervorragende Anregungen."

Bereichsleiter Personal, Sozialwesen, Recht, GEHE Pharma Handel GmbH

"Dieser Kongress bietet eine gezielte Ausdehnung von hochinteressanten und inhaltlich wirklich gehaltvollen und professionellen Vorträgen."

Human Resources Director, Philips GmbH

Workshop A

08:30 - 12:30



Jan Klose, National Management HR, Service Delivery Director Europe, **Unilever Deutschland GmbH**

Kennzahlen im Service Management: Controllingwahn oder Steuerungsinstrument?

Um Serviceleistungen in einem Unternehmen zu messen und zu steuern, werden bei der Implementierung von Shared Services sehr häufig sogenannte „Service Metrics“ eingeführt. Was aber sind effektive Messkriterien und wie erreiche ich eine Ausgewogenheit zwischen Aussagekraft und Anzahl von Meßgrößen? Dieser Workshop kombiniert bisherige Erfahrungen aus internen wie auch outgesourceten Shared Services mit dem Erfahrungsaustausch der Teilnehmer.

- Ziele & Grundlagen von Kennzahlen im Service Management
- Entwicklung der Service Metrics bei Unilever
- Erfahrungen aus dem laufenden Betrieb
- Diskussion & Ausblick

Workshop B

14:00 - 17:30



Christian Mertin, Partner - Leader Finance Transformation/Shared Services Leader

Sind Shared Services in unserem Unternehmen sinnvoll und wie sollen wir vorgehen?

- Step-by-Step Methode von der Zielsetzung und Evaluierung der Servicefunktionen am Beispiel von Finanzfunktionen/-prozessen
- Erstellung eines aussagekräftigen Business Cases
- Gestaltung optimaler Shared Services Funktionen in der Praxis
- Leading Practices bei der Migration ins Shared Service Center / "Konsolidierung oder Standardisierung zuerst"

Marcus Gantzkow, Senior Manager Shared Services & Working Capital Expert, **Ernst & Young WPG AG**

Praxisbeispiele und Erfahrungsdiskussionen

SITE VISITS | Donnerstag, 22. November 2007



10:00 – 12:30

Besichtigung des Finance & Accounting Shared Service Centers von PAREXEL

Site Visit
B

PAREXEL, das US-amerikanische Unternehmen für Clinical Research, hat regionale Financial Shared Service Center in den USA (Lowell/Massachusetts), Großbritannien (Uxbridge) und Berlin. Von Berlin aus werden Tochtergesellschaften in 15 europäischen Ländern (Germany, Netherlands, Belgium, France, Italy, Spain,

Denmark, Sweden, Norway, Finland, Poland, Czech Republic, Hungary, Romania, Ukraine) durch 60 Mitarbeiter betreut. Das SSC erbringt Leistungen im Bereich Finance Accounting (General Ledger & Reporting, Accounts Payable, Cash Management, Accounts Receivable). Die Erfahrungen mit SSC Prozessen gehen auf 7 Jahre zurück.

Das SSC von PAREXEL ist ein Beispiel dafür, wie erfolgreich durch gezielte Planung und Durchführung eines strategischen Konzepts ein SSC ohne gravierende negative Effekte auf der Unternehmensebene wie auch Mitarbeiterenebene durchgeführt werden kann. Ebenso wird aufgezeigt, wohin sich das PAREXEL SSC noch entwickeln muss und in welche Richtung die zukünftige Strategie geht. Insbesondere wird bei der Besichtigung aufgezeigt, dass es auch für kleinere, international tätige Unternehmen sinnvoll und möglich ist, ein SSC aufzubauen. Bei dem Besuch erwartet die Teilnehmer eine inhaltliche Vertiefung einzelner Themenfelder, die bei dem Vortrag am Tag zuvor dargestellt wurden.

- 10:00 Arrival at PAREXEL: Host welcome & introduction
10:10 Während der Vortragsreihe werden folgende Inhalte dargestellt:
- The SSC Berlin: Background and Development
 - Technical Infrastructure used for SSC
 - Process Sharing between SSC and Local Offices
 - Processes within Accounts Payable & Cash Management
 - VAT & Statutory Accounting Compliance
 - SOX Compliance / Internal Control
 - Future Developments
- 11:30 Q&A
12:00 Guided Tour
12:30 Abfahrt

Nutzen Sie die Gelegenheit, in kleineren Gruppen detaillierte Fragen zu stellen und das SSC live kennenzulernen!

Die Anzahl der Teilnehmer bei der Besichtigung ist auf 20 Personen begrenzt.



Arno Oosterveld, Senior Director European Controller, **PAREXEL International GmbH**

Teilnehmerzahl begrenzt



14:00 – 17:00

Besichtigung der HRdirect Service Line für Europa/ Amerika der Deutschen Bank AG in Berlin

Site Visit
C

HRdirect wurde vor über 5 Jahren in Berlin gegründet, mit dem Ziel Mitarbeitern und Führungskräften kompetente und konsistente Aussagen zu Personalfragen zu geben. Sie bietet einen Leistungsumfang (u.a. zu Themen der Gehaltsabrechnung, Betriebliche Altersvorsorge, Vergütungsmodelle, Firmenwagenregelung, Bescheinigungen bzw. Fragen zu den Personalsystemen) in etwa 40 Ländern mit über 20 verschiedenen Tochtergesellschaften. Hauptländer sind u. a. Deutschland, USA, UK, Italien, Spanien. In Berlin arbeiten zur Zeit 53 Mitarbeiter in Voll- und Teilzeit.

Nutzen Sie die Gelegenheit, an unserem 4. Kongresstag die HRdirect Service Line der Deutschen Bank live anzuschauen!

Bei der Besichtigung erwartet die Teilnehmer eine inhaltliche Einführung, anschließend eine Besichtigung in kleinen Gruppen sowie zum Ende eine Fragen- und Antworten-Stunde, wo Sie die Möglichkeit zum detaillierten Erfahrungsaustausch haben.

- 14:30 Vortragsreihe
Während der Vortragsreihe werden folgende Inhalte dargestellt:
- Die Rolle von HRdirect innerhalb der globalen HR-Organisation
 - Service & Prozesse
 - Zahlen und Fakten
 - Vergangenheit und Zukunft
- 15:30 Besichtigung in kleinen Gruppen
16:00 Frage & Antwort Stunde
17:00 Abfahrt

Die Anzahl der Teilnehmer bei der Besichtigung ist auf 25 Personen begrenzt.



Guido Hepe, Head of HRdirect Americas/Europe, **DB HR Solutions GmbH**

Teilnehmerzahl begrenzt

ASSOCIATE SPONSOR



Ernst & Young gehört zu den drei großen deutschen Prüfungs- und Beratungsunternehmen in Deutschland. Die rund 6.200 Mitarbeiter an 22 Standorten stehen für eine Gesamtleistung von 948 Millionen Euro und professionelle Services. Ernst & Young ist der Partner sowohl großer als auch mittelständischer Unternehmen. Ernst & Young bietet seinen Mandanten ein fachübergreifendes Serviceangebot: Wirtschaftsprüfung und prüfungsnaher Beratung, Unternehmensberatung für Finanz-, Rechnungswesen und Controlling, Steuerberatung sowie Transaktions- und Immobilienberatung. Dienstleistungen im Bereich der Rechtsberatung erbringt die Luther Rechtsanwalts-gesellschaft mbH.

Ernst & Young WPG AG | Arnulfstr. 126 | 80636 München | T: +49 (0) 89 14331 0 | www.de.ey.com

PLENARY SESSION SPONSOR



PricewaterhouseCoopers AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft ist in Deutschland mit rund 8.100 Mitarbeitern und einem Umsatzvolumen von 1,2 Milliarden Euro eine der führenden Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaften. PricewaterhouseCoopers bietet Dienstleistungen an in den Bereichen Wirtschaftsprüfung und prüfungsnaher Dienstleistungen (Assurance), Steuerberatung (Tax) sowie in den Bereichen Transaktions-, Prozess- und Krisenberatung (Advisory).

Als ein Teil von Advisory hilft der Bereich 'Performance Improvement' mit umfassenden Analysen und klaren Strategien unter anderem bei der Verbesserung von Systemen oder der kompletten Organisationsstruktur im Finanz- und Rechnungswesen und HR-Bereich, bei der Überprüfung von Kernprozessen oder Einzelprojekten sowie bei der Wirtschaftlichkeitsbetrachtung bestehender IT-Architekturen. Ziel ist es hierbei, die steigenden internen und externen Anforderungen an Qualität und Transparenz von Rechnungswesen, Controlling, Reporting und Personalmanagement termingerecht zu erfüllen.

PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft | Bereich Advisory - Performance Improvement
Friedrichstraße 14 | 70174 Stuttgart | T: +49 (0) 711 25034 0 | www.pwc.de



Das Berliner Beratungs- und Technologieunternehmen E&E AG hat sich seit Gründung 1998 als Spezialist in den Bereichen systemunabhängige Prozess- und Managementberatung sowie Entwicklung prozessorientierter Produkt- und Individualsoftware etabliert. Die Marke E&E steht für qualitativ hochwertige Beratung im Themenkomplex OPEX - Operative Exzellenz (Ergebnisorientierte Prozessoptimierung), Shared Service Center und Organisationsentwicklung. Im Bereich Softwareentwicklung zeugen prominente Entwicklungen, wie das preisgekrönte Recruiting Portal der BMW AG oder die bereits 2002 für die Deutsche Post Euro Express entwickelten Self Services, von der vorausschauenden hohen Prozess- und Lösungskompetenz der E&E.

Mit dem Erfolgsprodukt ESCRIBA bietet E&E die führende Standardlösung im Bereich dialoggestützte Dokumentenerzeugung und -archivierung auf Basis von SAP. Zu den Referenzen der E&E zählen nahezu ausschließlich namhafte Unternehmen wie: BASF, Commerzbank, Randstad, Swisscom, TUI uvm.

E&E information consultants AG | Invalidenstr.112 | 10115 Berlin | T: +49 (0) 30 280 488 0 | www.ee-consultants.de

PLATIN STREAM SPONSOREN



ReadSoft GmbH | Hugenotten Allee 175 | 63263 Neu-Isenburg | T: +49 (0) 6102 7162 0
www.readsoft.com



Service for Business IT Ruhr GmbH | Bruchstr. 5 | 45883 Gelsenkirchen | Tel.: +49 (0) 209 9456 7190
www.sbi-ruhr.de

GOLD SPONSOREN



Adobe Systems GmbH | Georg-Brauchle-Ring 58 | 80992 München | T: +49 (0) 89 317 05 - 0
www.adobe.com



The global e-invoicing network

OB10 (www.OB10.com) ist das weltweit führende Netzwerk für die elektronische Rechnungsverarbeitung, das von mehr als 30.000 Firmen in über 70 Ländern eingesetzt wird. Durch den Verzicht auf Papier können nachhaltig Kosten reduziert und die Effizienz und Transparenz des Rechnungsprozesses gesteigert werden. Weder Rechnungssteller noch Rechnungsempfänger müssen dazu neue Hard- oder Software installieren. Die ANY-TO-ANY DATA FORMATTING Technologie verarbeitet jedes Datenformat, so dass alle beteiligten Unternehmen Rechnungen in dem von ihnen bevorzugten Format versenden und empfangen können. Die Lösung erfüllt die gesetzlichen Anforderungen

zur Ausweisung der Mehrwertsteuer in Europa, Nordamerika und Asien. Alle Rechnungen werden mit einer zertifizierten Software signiert und authentifiziert und zusammen mit einem Prüfprotokoll für die Archivierung bereitgestellt. OB10 entspricht damit den Vorschriften der Bundesnetzagentur in vollem Umfang und liefert einwandfreie, steuerrechtlich anerkannte Dokumente für Ihre Buchhaltung. Zu den Kunden in Europa und Nordamerika zählen HP, GSK, Agilent Technologies, General Motors, Barclays, LogicaCMG und Kellogg's.

OB10 | Melbourne House | 46 Aldwych | London WC2B 4LL | T: +44 (20) 7632 5812 | www.ob10.com/Country/DE



PA Consulting Group | Eschersheimer Landstraße 223 | 60322 Frankfurt am Main | T: +49 (0) 69 71 70 22 93
www.paconsulting.com



BasWare GmbH München | Neumarkter Str. 28 | 81673 München | T: +49 (0) 89 3750505-0
www.basware.de



HLW Consulting GmbH | Marktstrasse 25 | 33602 Bielefeld | T: +49 (0) 521 1640186
www.hlwconsulting.de

EXHIBITOR & TRANSFERPARTNER



Berlin Partner wird im Rahmen der Shared Services Woche den Transfer zu den geplanten Site Visits übernehmen und Sie umfassend über den Wirtschaftsstandort Berlin informieren.



EXHIBITORS



Bernhard Grunow, Siemens AG - Global Shared Services

Bernhard Grunow, geboren am 1. Januar 1951, leitet seit 01.10.2006 das Cluster Human Resources im neugegründeten Bereich GSS der Siemens AG. Davor war er seit 01.06.2003 Leiter des Bereiches PersonnelServices (PS). Bernhard Grunow war in verschiedenen verantwortlichen Positionen in der Personalorganisation des Siemenskonzerns tätig, so z. B. als Leiter Referat Personal der Siemens DematicAG (SD), des Bereiches Antriebs-, Schalt- und Installationstechnik (ASI), als Personalleiter der Zweigniederlassung Nürnberg sowie als Personalleiter und Mitglied der Geschäftsführung der Siemens Anlagentechnik und Energieverteilung GmbH Leipzig/Rostock.



Jens Häfker, Dresdner Bank AG

06/2004 Übernahme der Projektleitung für die Gestaltung eines neuen Kundeneingangskanals im Rahmen des Shared Service Projektes in Frankfurt am Main/ 08/2004 Operativer Start der neuen Einheit/ 12/2004 Projektabschluss und Übernahme der Linienfunktion als Leiter der HR/direktberatung seitdem Durchführung verschiedener Projekte im Bereich Kundenorientierung, Qualitäts- und Reklamationsmanagement und Einführung Shared Services in weiteren Unternehmensteilen.



Wolfgang Jehle, Deutsche Lufthansa AG

Herr Wolfgang Jehle ist Leiter der kaufmännischen Shared Service Organisation der Deutschen Lufthansa AG. Nach dem Studium der Wirtschaftswissenschaften an der Universität zu Köln begann er 1977 seine berufliche Tätigkeit bei der Deutschen Lufthansa AG als Trainer für Betriebswirtschaftslehre und Informatik in der kaufmännischen Ausbildung. Nach weiteren Stationen als kaufmännischer Leiter einer Konzerngesellschaft und als Leiter des dezentralen Rechnungswesens übernahm er die Leitung der internationalen kaufmännischen Shared Service Organisation der Deutschen Lufthansa. Im Rahmen dieser Tätigkeit war er u.a. verantwortlich für den Aufbau von drei Shared Service Centern in Krakau, Bangkok und Mexico.



Dr. Marcus A. Demgenski, Basell Polyolefins

Marcus Demgenski manages the centralized finance function at Basell in its European HQ near Brussels. He also is a Director of Basell Benelux. Basell is the market leader in Polypropylene and a Global Player in Advanced Polyolefins, Polyethylene, Catalysts and Licensing. Marcus has been at BASF since 1989, started his career in Ludwigshafen/Germany, spent five years in France as CFO of a subsidiary, before joining the BASF/Shell JV in 1999 as Finance Director for Germany. Being a certified Six Sigma Black Belt, Marcus transformed Basell's Finance Centre into a lean, KPI led organization, focusing on tangible business process improvements through various Six Sigma Projects in the area of Order to Cash and Purchase to Pay. Marcus studied Business Administration, specialized in Finance and Accounting. He has a PhD from the University of St. Gallen, and is graduated in German Tax Law by the German Chamber of Lawyers.



Kerstin Wagner, Siemens AG

Frau Wagner hat einen betriebswirtschaftlichen Hintergrund mit Studien- und Berufserfahrung in Frankreich, USA und Kanada. Nach verschiedenen Stationen in der HR-Organisation bei der Siemens AG, u.a. auch bei einem Start-up Unternehmen in den USA, baute sie ein zentrales Recruiting Center für den Telekommunikationsbereich auf. Seit 5 Jahren hat sie - ausgehend von dem Bereich Placement - eine Shared Service Einheit für Siemens in Deutschland entwickelt, die Produkte im Bereich Placement, Transfergesellschaften (beE) und Recruiting anbietet. Das Team ist derzeit an 10 Standorten mit ca. 60 Mitarbeitern tätig.



Rene Aldach, HeidelbergCement AG

Seit 01.10.2004 bei der HeidelbergCement AG beschäftigt. Nach einem einjährigen Traineeprogramm seit 01.11.2005 in der Finanzabteilung Deutschland tätig. Aktive Projektarbeit in der SSC Implementierung für Deutschland (Abschluss erst in 2008/2009) und europaweiter Roll-Out des SSC Templates in 12 Länder. Aktuelle Mitverantwortung liegt in der Einführung des SSC Konzeptes in Russland, Kasachstan und Georgien. Weiterhin ist es Aufgabe, ein Standardreporting bzgl. Kostentransparenz und Performance unter allen SSC's der HC AG in Europa aufzubauen. Die Kosteneinsparungen werden laufend überwacht. Effizienzsteigerungen werden durch ein Performance Measurement System mit speziell entwickelten operativen SSC KPI's nachgehalten.



Fred Schübbe, HypoVereinsbank AG

Jahrgang 1964, ist seit 1989 in verschiedenen Funktionen des Personalbereichs im HypoVereinsbank-Konzern in Hamburg und München tätig. Nach Stationen in der Aus- und Weiterbildung und dem Personalcontrolling baute er im Zusammenhang mit der Integration einer Tochtergesellschaft ein Team des HR Shared Service Centers auf. Seit Beginn dieses Jahres verantwortlich für die Arbeit der gesamten HR Direktbetreuung der HypoVereinsbank.



Dr. Wolfgang Appel, BASF AG

Jahrgang 1965, nach Verwaltungs-Ausbildung Studium der Betriebswirtschaftslehre an der Universität Mainz. Von 1994 bis 1999 wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Organisation der Universität Mainz. Arbeitsschwerpunkte: Einsatz von computergestützten Kommunikationswerkzeugen. Forschungsaufenthalte in USA und Großbritannien, Lehrtätigkeit an der Handelshochschule Warschau. Seit 1999 bei der BASF AG, Ludwigshafen, zunächst als Personalleiter und Information Manager tätig. Ab Oktober 2003 Leiter des Shared Service Centers der BASF AG: HRdirekt. Ab 1.10.2007 Professor für Personalmanagement an der Hochschule für Technik und Wirtschaft (HTW) Saarbrücken



Maja Hartig, BASF Aktiengesellschaft

Studium der Psychologie, Allgemeinen Sprachwissenschaft und des Arbeitsrechts in Osnabrück und Aix-en-Provence/Frankreich. Zunächst tätig im HR-Bereich eines internationalen Softwareherstellers. 2003 Wechsel zur BASF als Assistentin des Personalchefs, seit 2006 Leiterin der Direktberatung innerhalb des HR Shared Service Centers der BASF AG.



Helge Sagadin, McDonald's Deutschland Inc.

Seit Mitte März 2007 ist Helge Sagadin Senior Director Finance bei McDonald's Deutschland Inc. Davor war er Country Manager Deutschland/Österreich und Berater bei MorganChambers plc. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat Herr Sagadin unter anderem führende deutsche Dax Konzerne, sowie skandinavische Banken beim Outsourcing und Off - Shoring Projekten im Bereich BPO erfolgreich beraten. Vor seinem Engagement als Berater war Herr Sagadin in verschiedenen leitenden Funktionen von Lufthansa Tochterunternehmen tätig. Hierzu gehört die Leitung des Controllings und später die Geschäftsführung der TATS GmbH einem SAP R3 Systemanbieter für Reisebürobuchhaltungen, die Geschäftsführung der Thomas Cook Vertriebs GmbH mit 250 Reisebüros in Deutschland es folgte die Leitung des Shared Service Centre von Thomas Cook UK in Peterborough mit über 400 Mitarbeitern und Leistungen im Bereich der IT, Finanz und Personaladministration. Große Teile dieses Shared Service Centers lagerte er nach Indien aus. Herr Sagadin ist Diplom Kaufmann mit Schwerpunkt Controlling und Unternehmensführung und hat an der Universität Bielefeld Wirtschaftswissenschaften studiert.



Christian Mosler, Veolia Verkehr GmbH

Christian Mosler studierte von 1990 bis 1994 an der Freien Universität in Berlin Betriebswirtschaftslehre, Vertiefungsrichtung Steuern und Rechnungswesen. Nach dem Studium arbeitete er bis 1998 in einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft und war im Rahmen eines Beratungsvertrages im Direktorat Finanzen der BvS beschäftigt. 1998 wechselte er in ein internationales Softwareunternehmen mit Sitz in Berlin, baute dort das Konzernrechnungswesen für die europäischen und amerikanischen Tochtergesellschaften auf und leitete fachlich die Projekte im Rahmen der ERP-Einführung und Zentralisierung der Buchhaltungsaufgaben der einzelnen Tochtergesellschaften. Im Dezember 2006 wechselte Christian Mosler als Leiter des Shared Services Centers zu Veolia Verkehr GmbH.

Olaf Siebeck, DZ BANK AG

Herr Siebeck leitet seit 2005 die Abteilung HR-Grundsatz in der DZ BANK. In dieser Funktion verantwortet er neben dem Personalcontrolling die HR-Instrumente und die Zuständigkeit für alle Labour-Relations-Fragen. Ein Schwerpunkt bildet das Prozess- und Projektmanagement für den Bereich HR und in diesem Zusammenhang auch die Einführung eines HR-SSC.



Joana Marques, Infineon Technologies AG

Study of Accounting and Management, Porto University (Portugal) and Aachen University (Germany). Employment history: 1999 - 2000, Arthur Andersen S.A., Junior Accountant; 2001 - 2002, Gierlings Velpor S.A., Accountant; 2003 - 2004, Infineon Technologies AG, Accounts Payable Coordinator; 2004 - 2006, Infineon Technologies AG, Third Parties Manager; Since May 2006, Infineon Technologies AG, SSC Senior Manager



Elke Bartl, Bayer Direct Services GmbH

Elke Bartl, Betriebswirtschaftslehre mit den Schwerpunkten Personal und Marketing an der Universität Paderborn studiert. Bei der Schlumberger GmbH hat sie dann verschiedene HR-Funktionen wahrgenommen. Nach ihrem Wechsel zu IBM übernahm sie verschiedene Führungsaufgaben im Personalbereich (Personalplanung und -Einstellung, Ressourcen-Management, Aufbau von Shared Service Centern) in drei verschiedenen europäischen Ländern. Ab 1. Oktober ist Elke Bartl Leiterin von HR/direct, dem Bayer Shared Service Center Europe in Leverkusen.



Daniel Meyer, Bosch-Gruppe

Daniel Meyer verfügt über mehrjährige Erfahrung im Service Center Bereich. Er ist seit vier Jahren im Bosch Communication Center tätig, war dabei unter anderem für das internationale Qualitätsmanagement sowie kommissarisch für ein Service Center in Frankreich verantwortlich. Seit 2006 leitet er den Bereich „Shared Services Finance & Accounting“. Herr Meyer und sein Team unterstützen Einheiten der Bosch-Gruppe weltweit bei der Konzeption und Realisierung von Shared-Service-Lösungen im Bereich „Finance & Accounting“. Sie beschäftigen sich insbesondere mit - unter Qualitäts- und Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten - optimalen Process-Splits. Dabei nutzen Sie den internationalen Service-Center-Verband des Bosch Communication Center.



Dr. Bernhard Kasperek, RAG Service GmbH

Persönliche Daten 54 Jahre; Ausbildung Berufsausbildung: Diplom-Ingenieur Promotion Dr. Ing. Universität Wuppertal; Persönliche Erfahrungen: Wissenschaftlicher Mitarbeiter im Bereich Arbeitswissenschaften Industrieerfahrung; ab 2000/2001 Head of Human Resources Services der Degussa AG; seit 2005/2006 Mitglied der Geschäftsführung der RAG Service GmbH



Jürgen Seeger, BASF Services Europe GmbH

Als Diplom Volkswirt hat Herr Seeger zunächst 7 Jahre in verschiedenen Positionen im Bereich Finanz- und Rechnungswesen bei einem Erdöl- und Erdgasunternehmen gearbeitet. Auslandseinsätze führten ihn dabei für knapp vier Jahre nach Saudi Arabien und Indien. Seit 1989 arbeitete er bei der BASF AG. Er war als „Inhouse Consultant“ in der Gruppenkoordination Rechnungslegung tätig. Sein Aufgabengebiet umfasste u.a. die weltweite Beratung von BASF Rechnungsgesellschaften in allen Fragen des Rechnungswesens, das Projektmanagement bei der Einführung von Software (inkl. SAP R3) sowie die Aufbauarbeit bei der Gründung von Vertriebsgesellschaften in Osteuropa. Im Jahr 2000 übernahm Hr. Seeger als General Manager die Leitung der BASF (China) Co. Ltd. in Shanghai und die Verantwortung als Finance Director für Greater China.



Michael Suska, PricewaterhouseCoopers AG

ist Partner bei PricewaterhouseCoopers AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft im Bereich Advisory. Er hat seine Karriere 1991 in der Management Beratung begonnen und betreut seit dem Kunden in den Fragestellungen zum Thema Finanz-/Rechnungswesen und Controlling. Unter dem Stichwort "Sourcing" beschäftigt er sich schwerpunktmäßig mit den Themen Shared Services und Outsourcing Advisory. Bereits 1996 hat er sein erstes Europäisches Shared Service Center in London und Dublin mit aufgebaut. Michael Suska berät seit 10 Jahren Unternehmen unterschiedlicher Branchen zu der Thematik Shared Services und hat in dieser Zeit Projekte in Europa, Asien und Amerika durchgeführt.



Irene Wagner, Fiat GmbH

Studium der Betriebswirtschaftslehre mit längeren Auslandsaufenthalten in Italien und Kanada danach unterschiedliche Unternehmen der Fiatgruppe: Controllerin bei Iveco Magirus AG/ Kaufmännische Leiterin bei Iveco Bayern und Iveco Berlin Brandenburg/ Projektmanagerin O&K Orenstein & Koppel AG, Berlin. Seit 2001 Country Managerin deutschsprachiger Raum der Shared Services. Seit 01.01.2007 zusätzlich verantwortlich für die Koordination aller Unternehmen des Fiatkonzerns in Deutschland und Österreich



Jan Klose, Unilever Deutschland GmbH

Seine Karriere begann Jan Klose als Unternehmensberater bei PricewaterhouseCoopers im Bereich HR Strategie und Prozessmanagement. In diesem Umfeld begleitete er Firmen bei der Entscheidungsfindung sowie Umsetzung von Shared Services und Outsourcing. Nach fünfjähriger Tätigkeit als Unternehmensberater wechselte er in die Industrie und implementierte dort als Projektmanager HR Shared Services für Unilever Deutschland. Nachfolgend verantwortete er als Projektleiter im Rahmen des globalen HR Outsourcing die deutsche Implementierung und betreute darüber hinaus weitere zentraleuropäische Länder in der Transformation. Seit 2007 ist Herr Klose als Service Delivery Director Europe zuständig für das Management des HR Outsourcing Service Providers Acculture in Europa.



Dr. Christian Schäder, MAN Accounting Center Sp. z o.o.

Dr. Christian Schäder hat seine Laufbahn bei der MAN Nutzfahrzeuge AG 1998 als interner Revisor begonnen. 2004 wurde er kaufmännischer Geschäftsführer der polnischen Tochtergesellschaft MAN Star Trucks & Buses Sp. z o.o. 2006 ist er nach München zurückgekehrt und übernahm dort die Projektleitung Shared Services bei der MAN Nutzfahrzeuge AG. Heute ist er Leiter der Finanzbuchhaltung und Geschäftsführer des Accounting Centers in Poznan.



Guido Hepe, DB HR Solutions GmbH

BWL Studium mit Schwerpunkt Personal, Organisation und Controlling, Einstieg bei der Deutschen Bank 1993 im Controlling. Danach Wechsel in die Personalabteilung, Ausbildung verschiedener Projektleitung- und Linienfunktionen. Projekte u.a. die deutschlandweite Einführung des Personalinformationssystems PeopleSoft/Oracle, Umstrukturierung "HR Firm" 2. Phase, Einführung des Gehaltsabrechnungssystems SAP, Durchführung einer Vorstudie zur globalen Einführung einer elektronischen Personalakte, Umstrukturierung HR mit Schwerpunkt Service Center. Seit 1.1.2007 Leiter von HRdirect Europe/Americas mit Sitz in Berlin.



Ralph Haiger, Primondo Management Service GmbH

Studium zum Diplom-Betriebswirt (BA). Erste Position in der Quelle AG 1994 als Controller für den Bereich Finanzen, Personal sowie die Betreuung der österreichischen Tochtergesellschaft. Nach dem Wechsel in die HR-Organisation 1998 verantwortlich für den Bereich Compensation/Benefits und Personalcontrolling. Nach dem konzeptionellen Einstieg operative Verantwortung zunächst für die Bereiche Einkauf und Zentralstellen, danach für die neckermann.de GmbH und den Spezialversand. Nach der Umstrukturierung der Gesellschaften seit 1.6.2006 verantwortlich für den Bereich HR-Services der auch das Recruiting- und Ausbildungscenter umfasst.



André Schulte, Services for Business IT Ruhr GmbH

Herr Schulte leitet seit 2007 das Produktmanagement in dem Bereich SAP Human Capital Management bei der SBI Ruhr. Nach der Ausbildung zum Datenverarbeitungskaufmann im Jahr 1996 begann Herr Schulte seine Laufbahn im Bereich SAP HCM . Im Laufe der Jahre baute er seine Qualifikation im Bereich SAP HCM kontinuierlich aus. Seit 2001 ist er Mitarbeiter der RAG Informatik später SBI Ruhr. Schwerpunkt seiner Tätigkeit sind die Themen Prozessberatung im HCM, Business Intelligence Anwendungen im HCM, ESS/ MSS Anwendungen im Portal und die Integration von Archivierungsprozessen im HCM. Neben seiner Funktion im Bereich Produktmanagement betreut Herr Schulte Mittel bis Großprojekte im Bereich SAP HCM. Die Praxiserfahrung im Bereich Projektmanagement wurde in 2006 mit der Zertifizierung zum Projektmanagementfachmann nach IPMA abgerundet.



Paul Wood, Ernst & Young Advisory Services France (Paris)

Paul Wood is specialized in Optimization and Transformation of finance functions – best practice, benchmarking; Definition of strategy and implementation of Shared Service Centres and Outsourcing; Accelerated decision making through the use of Accelerated Solution Centres; Direction of large, complex, international projects. Mr. Paul Wood achieved a degree as bachelor in science in nuclear physics. He further qualified as a chartered accountant from the Institute of Chartered Accountants England and Wales. Since 1985 he works for Ernst & Young's Advisory Services practice in Paris as Partner.



Markus Heinen, Ernst & Young WPG AG

Herr Markus Heinen ist seit 2002 als Partner bei Ernst & Young AG, Frankfurt am Main, im Bereich Advisory Services tätig. Markus Heinen ist für Business Advisory Services (BAS) Deutschland und Central European Area (CEA) verantwortlich. In diesem Kontext beschäftigt er sich mit der Analyse, Beurteilung und Optimierung von Finanzprozessen, der Konzeption und Einführung von Analyse- und Berichtssystemen sowie mit der Integration von Unternehmenssteuerungskonzepten und dessen Abbildung in IT Systemen – Schwerpunkt SAP und Hyperion. Daneben hat er zahlreiche Fachartikel im Bereich Corporate Performance Information Management veröffentlicht und tritt auf internen und externen Fachseminaren als Referent auf.



Harald Weiß, Siemens AG

Seit 1988 Wahrnehmung unterschiedlicher Aufgaben im Bereich strategischer Personalarbeit, operativer Personalarbeit und Unternehmensvision. Seit 2003 kaufmännische Leitungsfunktion im HR Shared Service-Bereich Siemens Deutschland. Der derzeitige kaufmännische Verantwortungsbereich umfasst die HR-Leistungsfelder Personaladministration, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Placement und Recruiting, Internationale Mitarbeiterensendungen.



Peter Kortmann, Avis Autovermietung GmbH

Als Leiter des Finanz- und Rechnungswesens verantwortlich für das interne und externe Reporting, Abschlussstellung nach HGB und IFRS und UK-GAAP sowie Insurance, Legal, Taxes und Treasury. Als Transition Manager verantwortlich für die Verlagerung diverser Prozesse aus der lokalen Organisation in das Avis SSC in Budapest. Schnittstelle zwischen dem SSC und dem lokalen Management.



Gerd Broersen, Deutsche Post AG

Herr Gerd Broersen studierte Betriebswirtschaftslehre an der Friedrich-Alexander-Universität in Nürnberg. Nach mehrjähriger Tätigkeit als Berater für Ablauforganisation ist er seit 2001 in leitender Position im operativen Rechnungswesen der Deutsche Post AG tätig. Mit der Gründung eines Shared Service Center Accounting durch Integration und Reorganisation wesentlicher Finance Funktionen des vormals regionalen Rechnungswesens der DP AG erfolgte in seiner Verantwortung der Aufbau einer zentralen professionellen Dienstleistungseinheit im Bereich Rechnungswesen am Standort Köln. Umfangreiche Prozessoptimierungen (best practice) ermöglichten es während der letzten beiden Jahre, unter seiner Führung das Rechnungswesen weiterer Gesellschaften der Deutsche Post World Net erfolgreich in das SSC Accounting zu integrieren und somit einen wichtigen Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit und Kosteneffizienz des Konzerns zu leisten. Seit 01.01.2006 ist Gerd Broersen Director Finance Operations Germany.



Dag Tjaden, Commerzbank AG

Langjährige operative Erfahrung überwiegend in der Personalberatung (Inhouse Consulting), als Berater, regionaler Personalleiter und zuletzt als Leiter Personalberatung Private Kunden und Asset - Management Nord-West-Deutschland. Seit Januar 2007 als Leiter Personal Direkt (drei Standorte) und Qualitätsmanagement verantwortlich für den kundentorientierten, effizienten und einheitlichen Betrieb der Kommunikationscenter sowie für das Qualitätsmanagement im Ressort HR. Derzeitige Projekte sind die Implementierung des neuen QM sowie die Einführung eines neuen CRM - Tools.



Reinhold Bailer, Siemens AG

geboren am 4. April 1948, ist seit 01.10.2003 im neu gegründeten Bereich Personnel Services der Siemens AG zuständiger Projektleiter für Fertigungssteuerung (EIC) und IPP@S (HR Prozess-Workflow). Davor war Reinhold Bailer in verschiedenen verantwortlichen Funktionen in der HR-IT-Organisation des Siemens-Konzerns tätig, so z. B. als Leiter HR-Consulting bei der Siemens Business Services (SBS) sowie in der SBS-HR-Managementberatung im Bundeswehr Herkules-Vorläuferprojekt und SBS-Projektleiter für HR-Interfaces. Seit 2007 ist Herr Bailer in der neu gegründeten Einheit Global Shared Services verantwortlich für die weltweite HR IT Strategie zuständig.



Oliver A. Sehorsch, Celesio AG

ist spezialisiert auf strategische Projekte im Bereich Human Resources. In seiner Position als Senior Manager Strategy/Change bei der Celesio AG arbeitet er zusammen mit den europäischen Landesgesellschaften an Human Resources (HR) Strategien und einheitlichen Personalprozessen. Zusammen mit dem HR Management leitet er die Aufgaben der Personalabteilung aus der Unternehmensstrategie ab und verbindet diese mit der Geschäftsstrategie. Durch das HR Cockpit werden die Prozesse nachhaltig gesteuert und verfolgt. Im Bereich Mergers & Acquisitions unterstützt er die Integration neuer Personalabteilungen in den Konzern. Zuvor arbeitete er vier Jahre in der strategischen Personalentwicklung bei einem großen Versicherungsunternehmen, leitete konzernweite Projekte und war als Trainer in der Führungskräfteentwicklung aktiv. Er erwarb zudem Kenntnisse im Bereich Vergütungsberatung, Merger & Acquisitions, Projektplanung und Recruiting bei einer großen Unternehmensberatung. Er ist Gründer des führenden Informationsdienstes www.ideentower.de, der Führungskräfte zu innovativen Ideen im Management, Marketing und Technologie unterrichtet. Im Bereich Ideenentwicklung bietet seine Plattform www.brainR.de den Rahmen, Lösungen zu Ideen online generieren zu lassen.



Marlies Schneider, Infineon Technologies AG

Nach Schul- und Universitätsabschluss tätig in der Siemens/Infineon Gruppe in verschiedenen kaufm. Funktionen wie Einkauf, Logistik, Personalabteilung und Rechnungswesen u.a. verbunden mit mehrjährigen Auslandsaufenthalten in Ungarn (Leiterin der Rechnungswesens), Tschechien (Geschäftsführerin für mehrere Siemens Gesellschaften), Niederlande (Geschäftsführerin der Infineon Technologies AG und Qimonda AG Holdinggesellschaften). Seit 01.05. 2006 verantwortlich für den Bereich Accounting Services der Infineon Technologies AG und damit auch für das Shared Service Center in Portugal.



Bruno Krauss, Schaeffler KG

Bruno Krauss ist seit dem 1. Oktober 2006 Leiter des Schaeffler Accounting Services. Als Bilanzbuchhalter und Steuerfachwirt mit mehrjähriger Erfahrung in Steuer- und Wirtschaftsprüfungskanzleien, arbeitet Bruno Krauss seit dem 1. Januar 2000 für die Schaeffler Gruppe, in den ersten drei Jahren als Spezialist Steuern. Anschließend dann auch als Abteilungsleiter in der Konzernbilanzierung.



Marc Ammelung, Deutsche Lufthansa AG

Marc Ammelung begann seine berufliche Laufbahn 1990 mit der Ausbildung zum Luftverkehrskaufmann bei der Deutschen Lufthansa AG in Köln, Frankfurt und Málaga. Er unterstützte als Student verschiedene kaufmännische Aussenstellen der Lufthansa, bevor er 1997 als kaufmännischer Leiter in Casablanca den Bereich Nordwest-Afrika übernahm. Ab 2000 leitete er die kfm. Aussenstelle in Buenos Aires, bevor er 2003 als Geschäftsführer das „Airline Administration Center“ für Asien / Mittelost in Bangkok aufbaute. Seit 2005 leitet er das „Airline Accounting Center“ in Krakau, Lufthansa's Shared Service Center für Europa und Afrika.



Thorsten Broese, British American Tobacco - Group Service Delivery

He rejoined BAT's Group Service Delivery (GSD) unit as Service Planning Manager based in Hamburg. Currently he is leading a global team of roughly 500 internal and external IT people with major hubs in Rio, Southampton, Hamburg, Budapest, Stellenbosch and Kuala Lumpur. He acted as a Managing Director for DataSave AG, a public listed IT company based in Hamburg. Key objective was to develop a state of the art mail order system for top 50 companies in this sector. He worked for BAT Germany in various roles: Desktop Support Analyst, Programmer, Data Base Administrator and finally as Project Manager for Sales Force Automation.



Peter Körner, Adobe Systems GmbH

Berufliche Stationen: - 2 Jahre Hard- und Softwareentwicklung bei mittelständischem Betrieb der Kfz-Zulieferertechnik (Microcontroller- und Messtechnikapplikationen); Parallel 6 Jahre Hewlett Packard, Bad Homburg (Freier Mitarbeiter); Parallele Selbstständigkeit (EDV-Beratung, SW-Erstellung); 5 Jahre Santa Cruz Operation Deutschland GmbH (SCO) - Technisches Marketing, Presales Grosskundenvertrieb; 1 Jahr SCO Limited, London - Business Development Internet/Intranet Europe/Middle East/Africa- seit 11 Jahren Adobe Deutschland GmbH jetzige Funktion: Sr. Strategic Business Development Manager Enterprise Technologies, Bisherige Funktionen umfassten die Markteinführung von Produkten wie Acrobat und InDesign sowie die Vertriebsverantwortung für Adobe Webprodukte.



Werner Kalbfuß, CARL ZEISS AG

Werner Kalbfuß war von 1985 bis 1995 bei den SCHOTT Glaswerken in Mainz tätig – zuletzt als Einkaufsleiter für Investitionen, Dienstleistungen und Energie. In dieser Zeit arbeitete er u.a. in den Projekten „Beschaffungskoordination in der SCHOTT-Gruppe“ und „Reorganisation der Beschaffung am Standort Mainz“. Seit 1996 ist er Prokurist bei Carl Zeiss in Oberkochen mit einem umfangreichen Aufgabenfeld. Seinen Erfahrungsschatz gibt er u.a. in Vorlesungen an Fachhochschulen und Universitäten zum Thema „Modernes Beschaffungsmanagement“, in Fachseminaren für den Bundesverband Materialwirtschaft, Einkauf und Logistik e.v. (BME) oder in Fachvorträgen gerne weiter.



Gunnar Jaschik, DB HR Solutions GmbH

Gunnar Jaschik ist Diplomkaufmann und seit dem Jahr 2000 in verschiedenen Funktionen in der Deutschen Bank tätig. 2002 wechselte er in den Personalbereich und leitete dort seitdem neben der Stabsfunktion "Business Support" für das Contact Center "HRdirect" auch verschiedene Projekte, die sich größtenteils im Rahmen des globalen Aufbaus einer Shared Services Organisation bewegten. Im Jahr 2006 übernahm er die Verantwortung für den Aufbau eines globalen Qualitätsmanagements in HR mit momentanem Fokus auf den Bereich Shared Services.



Claudia Gerfen, RAG Service GmbH

Abteilungsleiterin Service Management Personal der RAG Service GmbH ab 2001 Head of Controlling Human Resources Services der Degussa AG seit 2007 Leiterin Service Management Personal der RAG Service GmbH



Markus Hornburg, OB10 Deutschland GmbH

Markus Hornburg verfügt über langjährige Erfahrung im Technologiebereich und der Finanzautomatisierung von global agierenden Unternehmen und ist seit März 2006 als General Manager für OB10 Deutschland tätig. Davor beriet er bei SAP als Principal Business Development Manager und Business Consultant internationale Kunden im Bereich Financial Supply Chain Management. Vor seiner Tätigkeit bei SAP war Markus Hornburg für die Unternehmenskommunikation und das Marketing der PayNet AG verantwortlich, nachdem er bei Europay SA das Team für Unternehmensdokumentation geleitet hat.



Michael Wahler, PA Consulting Group

Michael Wahler ist Managing Director bei PA Consulting Group mit Expertise und Beratungsfokus für HR Transformation, HR Shared Services und Outsourcing, HR Organisation, Systeme und Prozesse sowie Programm- und Projektmanagement. In den letzten Jahren war er verantwortlich für Planung, Aufbau und Steuerung von nationalen und multinationalen Shared Services Centers sowohl für HR als auch Finance. Davor leitete er die Entwicklung des BPO HR Leistungsportfolios für Siemens Business Services und arbeitete als Projektleiter und SAP Consultant bei SAP HR Einführungen. Als Personalreferent fungierte er bei Nestlé Deutschland AG und steuerte die Personaladministration sowie die Reorganisation des HR Bereichs einer Produktionsniederlassung.



Klaus Killinger, WestLB AG

Klaus Killinger ist Geschäftsbereichsleiter des Konzernmarkts der WestLB AG. In seiner Funktion verantwortet er den weltweiten Einkauf für den Bankkonzern. Zuvor leitete Herr Killinger als Geschäftsführer die WestEK Westdeutsche Einkaufs-Koordinations GmbH in Düsseldorf. Davor war er in leitender Funktion für verschiedene Einkaufsgesellschaften tätig.



Rainer Willamowski, Henkel Financial Services

bis 1985 KPMG München, Wirtschaftsprüfung / ab 1985 Henkel KGaA, Düsseldorf / Bereich Abschlüsse, Konsolidierung in verschiedenen Funktionen / CFO Henkel-Schweiz / ab 2001 Henkel Financial Services / Head of General Accounting Europe



Günter Brettschneider, ReadSoft

Herr Günter Brettschneider arbeitet seit 2001 für die ReadSoft GmbH. Als Manager Professional Services ist Günter Brettschneider im deutschsprachigen Raum für die Lenkung und technische Koordination aller Kundenprojekte verantwortlich. Bei der Projektrealisation verantwortet er intern die Beurteilung, Planung und Durchführung der Systemintegrationen. Aber auch extern ist er in der technischen Kundenberatung tätig. Sein Steckbrief ist die Integration der automatisierten Eingangsrechnungserfassungs-Lösung INVOICES in der SAP-Umgebung. Branchen Know-how und Erfahrung bringt Herr Brettschneider aus jahrelanger Tätigkeit im Sales- und Presales-Support bei international ausgerichteten Informationstechnologie-Unternehmen mit.



Wolfgang Jungblut, Euroservices Bayer GmbH

Career Milestones (Bayer)/ 1968 Commercial Apprenticeship Bayer/ 1972 University of Applied Sciences Cologne/ 1975 Various Assignments in Business Group Pharma and Corporate Controlling & Accounting Functions/ 1987 Business Group Selfmanagement / Head of International Business Planning & Controlling/ 1990 Agfa Gevaert / Head of Internal Accounting/ 1997 Business Group Consumer Care / Head of International Business Planning & Controlling/ 2001 EuroServices Bayer GmbH, Managing Director



Arno Oosterveld, PAREXEL International GmbH

After 9 years as auditor at Price Waterhouse in The Netherlands and Germany, joined PAREXEL in 1995 as Controller Germany, and since 2000 European Controller. Responsible for the SSC building and Oracle Financials roll-out in Europe from 2000 to 2007 for 16 countries. In addition, responsible for the EURO conversion in Oracle in 2001/2002 for 6 countries, Sarbanes-Oxley compliancy for the Shared Service Centers in Europe. Grew the SSC's in Europe to support a business which has grown by 146% between 2000 and 2006. Integrated 15 acquired entities in 12 countries.



Gerhard Tschentscher, Pfizer Deutschland GmbH

1981 - 1986 Studium der Sozialwissenschaften in Heidelberg/ 1986 - 1990 Mitarbeiter am Institut für Gerontologie in Heidelberg/ 1990 Eintritt bei Pfizer im Bereich Human Resources als Referent für Recruiting/ 1992 Weiterentwicklung zum Teamleiter für Betreuung und Entwicklung/ 1996 - 2004 Personalleiter Human Resources/ Dez. 2004 Direktor Human Resources und Business Support/ April 2006 Vice President Human Resources



Marcus Rave, Deutsche Post AG

1998 Eintritt in die Unternehmensberatung Coopers & Lybrand. Tätigkeitsschwerpunkte: Organisationsberatung, insbesondere Business Process Reengineering / Optimierung sowie Strategic Change im externen Rechnungswesen internationaler Konzerne in allen Projektphasen. Ab 2002 externe Projektleitung diverser Projekte im Zuge Aufbau, Prozessoptimierung und Ausbau SSC Accounting Germany, Deutsche Post AG. 2004 Eintritt in den Konzern Deutsche Post AG und Übernahme der Abteilungsleitung Inhouse Consulting im SSC Accounting. Ab 01.09.2005 Abteilungsleiter Kreditorenbuchhaltung im SSC Accounting.



Christian Mertin, Ernst & Young WPG AG

Seit September 2001 ist Herr Mertin für die Ernst & Young AG, München tätig und hier im Bereich Advisory Services als Partner für die Themengebiete Shared Services und Outsourcing verantwortlich. Seine fachliche Kompetenz umfasst Prozessoptimierung und -verbesserung, Business Process Re-Engineering, Outtasking/Outsourcing von Sekundärfunktionen (z. B. Finanzen, IT, Beschaffung, Supply Chain Operations), Benchmarking von Funktionen und Prozessen sowie ein vertieftes Fachwissen im organisatorischen Gestaltungs- und Change-Management. Herr Christian Mertin studierte Informationstechnik an der Fachhochschule Würzburg sowie an der University of Eschde, Niederlande und war anschließend in der Entwicklung tätig. Im Rahmen seiner Tätigkeit bei der IBM Unternehmensberatungen GmbH fungierte er als Berater, Principal and Practice Leader „Information & Technology Management“. Er war in verantwortlicher Position an bedeutenden Aufträgen zur Durchführung von Service-Verbesserungen, organisatorischen Umstrukturierungen und Outsourcing von Service-Funktionen beteiligt.



Dr. Claus Peter Schröder, Deutsche Post World Net

Nach dem Studium der Wirtschaftsinformatik und Produktionswirtschaft in Deutschland und England arbeitete Dr. Schröder 6 Jahre für eine internationale Beratungsfirma im Bereich internationaler SAP Einführungen. Danach wechselte er in die interne Top-Management Beratung der Deutschen Post World Net, wo er strategische Projekte für verschiedene Unternehmensbereiche und Funktionen im In- und Ausland durchführte. Seit Dezember 2006 trägt er die globale Verantwortung für Design und Optimierung von administrativen HR Prozessen bei Deutsche Post World Net.



Lars Hölzer, DaimlerChrysler AG

Neben meiner Tätigkeit als operativer Leiter des SSC Financial Accounting German Plants bin ich verantwortlich für die Einkaufsrechnung Fertigung der Mercedes-Car-Group deutschlandweit. Zuvor war ich in verschiedenen Funktionen im Ressort Finanzen und Controlling bei DaimlerChrysler tätig.



Yvonne Stark, Swisscom AG

Fundierte Ausbildung im Human Resources Bereich und Weiterbildung als Projektleiterin. Verfügt über langjährige Personalleiter-Erfahrung im national- und internationalen Umfeld. Nach erfolgreichen Abschlüssen einiger Grossprojekte im Bereich HR, Wechsel zu Swisscom AG. Im Sektor Outsourcing und Merger & Acquisition konnten Inhouse Outsourcing Deals in die Unternehmung integriert werden. Anschlussend Übernahme Projektleitung für den Bereichs Recruiting & Consulting im HR Shared Service Center und deren Überführung in den operativen Betrieb. Heutige Funktion: Head of Recruiting & Consulting HR Shared Service.



Thomas Krug, Siemens AG

Date of birth: May 22, 1961 in Schloßberg / Germany, married, two children 11/80 - 07/85 Study of economics at the Ludwig-Maximilians-University, Munich, finished with a University Degree in Business Administration; 08/85 - 04/89 Start at Siemens in a business administration for project business at Group SI; 05/89 - 06/91 Business analyst at Group EC; 07/91 - 05/94 Regional Controller for RC GBR and Ireland; 06/94 - 08/97 Head of accounting at Siemens Corporation, New York, USA; 09/97 - 06/98 Worldwide responsible commercial sales manager for the GG Mobile Phones; 07/98 - 03/01 Head of US GAAP and US Listing Project. Coordinator of the Stock Exchange Listing Project of EPCOS and Infineon; 03/09 - 04/05 Head of CF Financial Statements and Reporting; 05/05 - Head of CF Shared Accounting Services Organization with responsibility for the SASC Munich, Prague, Lisbon, Singapore and Beijing

Shared Services Woche

2007

Das führende Shared Services Event

- ★ 3 Kongresstage
- ★ 2 interaktive Workshops
- ★ 3 Site Visits
- ★ 6 parallele Vortragsreihen
- ★ Interaktive Round Tables
- ★ über 40 Experten

Wenn unzustellbar, zurück an Absender
 → IQPC GmbH | Friedrichstraße 94 | D-10117 Berlin, Germany


STIMMT IHRE ADRESSE? BITTE SENDEN SIE UNS IHRE ÄNDERUNGEN: VERTEILER@IQPC.DE

Kongresspakete	Standardpreise
<input type="checkbox"/> Titan Paket Plus Fokustag + Site Visit, Kongresstage 1+2 & 1 Workshop/Site Visits	€ 3.599,- +MwSt.
<input type="checkbox"/> Titan Paket Fokustag, Kongresstage 1+2 & 1 Workshop/Site Visits	€ 3.499,- +MwSt.
<input type="checkbox"/> Platin Paket Plus Fokustag + Site Visit, Kongresstage 1+2	€ 3.199,- +MwSt.
<input type="checkbox"/> Platin Paket I Fokustag & Kongresstage 1+2	€ 2.999,- +MwSt.
<input type="checkbox"/> Platin Paket II Kongresstage 1+2 & 1 Workshop/Site Visits	€ 2.999,- +MwSt.
<input type="checkbox"/> Bronze Paket Kongresstage 1+2	€ 2.299,- +MwSt.
<input type="checkbox"/> Workshop/Site Visits	€ 1.399,- +MwSt.

Wählen Sie Ihren Workshop/Site Visit am Donnerstag, 22. November 2007

A: Kennzahlen im Service Management: Controllingwahn oder Steuerungsinstrument? B: Sind Shared Services in unserem Unternehmen sinnvoll und wie sollen wir vorgehen?

Site Visit B **Site Visit C**
 A: Besichtigung des Shared Service Centers von PAREXEL B: Besichtigung der HRdirect Service Line der Deutschen Bank AG

 **ICH KANN AN DEM KONGRESS NICHT TEILNEHMEN, BITTE SENDEN SIE MIR DIE DOKUMENTATION DES 2-TÄGIGEN KONGRESSES AUF** **CD-ROM € 595,- zzgl. MwSt.**

Angaben der Teilnehmer

Bitte in Großbuchstaben ausfüllen!

TEILNEHMER Herr Frau

Name Vorname

Position email

Telefon Fax

Firma

Anschrift




Postleitzahl/Ort

Unterschrift

Ich erkenne die Zahlungsbedingungen der IQPC Gesellschaft für Management Konferenzen mbH an.
 Bitte informieren Sie mich regelmäßig mit Ihrem Newsletter.

Zahlungsweise

PER ÜBERWEISUNG: Zahlungen können unter Angabe der Referenz DE11373.001 an folgende Bankverbindung geleistet werden: IQPC Gesellschaft für Management Konferenzen mbH, HSBC Trinkaus & Burkhardt AG, BLZ 300 308 80, Konto-Nr. 430076019
 IBAN: DE32 30030880 0430076019, SWIFT-BIC: TUBDDEDD

PER KREDITKARTE: Bitte belasten Sie meine   

Karten-Nr.

Gültig bis /

Kartenninhaber

Unterschrift

Rechnungs-Anschrift (wenn nicht Kartenninhaber)

PER SCHECK: auf IQPC Gesellschaft für Management Konferenzen mbH auszustellen

PER EINZUGSERMÄCHTIGUNG:

Bankleitzahl: **Konto-Nr.:**

Unterschrift

FOKUSTAG:

19. NOVEMBER 2007

HAUPTKONGRESSTAGE:

20. & 21. NOVEMBER 2007

INTERAKTIVE WORKSHOPS & SITE VISITS:

22. NOVEMBER 2007

BUCHUNGSCODE

PDFW

5 Wege zur Anmeldung

Phone: +49 (0) 30 20 91 33 30

Fax: +49 (0) 30 20 91 33 12

Post: IQPC Gesellschaft für Management

Konferenzen mbH

Friedrichstraße 94

D-10117 Berlin, Germany

Online: www.sharedserviceswoche.de

Email: info@iqpc.de

Teambuchung

Wir bieten Ihnen interessante Team-Discounts! Bei einer Gruppenbuchung ab drei Personen erhalten Sie im Zeitraum des Frühbucherrabattes zusätzlich 5% auf den Paketpreis. (Nach Ablauf des Frühbucherrabattes erhalten Sie 10% auf den Standardpreis bei gemeinsamer Buchung eines Platin Paketes)



Veranstaltungsort



Meliá Berlin

Friedrichstraße 103

D-10117 Berlin | Germany

Tel.: +49 (0)30 20607900

Fax: +49 (0)30 2060790444

www.meliaberlin.com

HOTELUNTERKUNFT: IQPC Gesellschaft für Management Konferenzen mbH bietet Ihnen als Teilnehmer die Möglichkeit, Zimmer zu einem ermäßigten Preis zu buchen. Hotelunterkünfte und Reisekosten sind in der Anmeldegebühr nicht inbegriffen. Geben Sie bei Ihrer Hotelreservierung die Referenz **IQPC** an. Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer zeitlichen Planung, dass nur eine begrenzte Anzahl dieser Zimmer zur Verfügung steht.

Zahlungsbedingungen

Der Teilnahmebetrag ist nach Erhalt der Rechnung fällig.

Stornierung

STORNIERUNG UND VERTRETUNG: SIE KÖNNEN JEDERZEIT EINE VERTRETUNG ANMELDEN. IQPC GESELLSCHAFT FÜR MANAGEMENT KONFERENZEN MBH GEWÄHRT KEINE RÜCKERSTATTUNG BEI STORNIERUNG. BEI STORNIERUNGEN, DIE IQPC GMBH MEHR ALS SIEBEN (7) TAGE VOR VERANSTALTUNGSBEGINN SCHRIFTLICH ERHALTEN HAT, WIRD DER VOLLE BETRAG ALS GUTSCHEIN MIT EINEM JAHR GÜLTIGKEIT AB DEM TAG DER AUSSTELLUNG FÜR EINE ANDERE IQPC GMBH VERANSTALTUNG ERSTATTET. BEI STORNIERUNGEN, WELCHE DIE IQPC GMBH WENIGER ALS SIEBEN (7) TAGE VOR VERANSTALTUNGSBEGINN ERHÄLT (INKLUSIVE TAG SIEBEN), WERDEN KEINE GUTSCHEINE ERSTELLT. SOLLTE IQPC GMBH EINE VERANSTALTUNG ABSAGEN, WERDEN BEREITS EINGEGANGENE ZAHLUNGEN FÜR EINE ZUKÜNFTIGE IQPC GMBH VERANSTALTUNG FÜR EIN JAHR AB TAG DER AUSSTELLUNG GUTGESCHRIEBEN, ODER BEI EINER TERMINVERSCHIEBUNG AUF DEN NEUEN TERMIN AUSGESTELLT. IQPC GMBH TRÄGT KEINE VERANTWORTUNG, WENN AUSTAUSCH, ABSAGE, VERÄNDERUNG ODER ZEITLICHE VERSCHIEBUNG EINER VERANSTALTUNG AUFGRUND HÖHERER GEWALTINWIRKUNG ODER UNVORHERGESEHENER EREIGNISSE, WELCHE DIE SINNVOLLE DURCHFÜHRUNG DER VERANSTALTUNG ERHEBLICH BEEINFLUSSEN WÜRDEN, NOTWENDIG SIND, ZUR HÖHEREN GEWALT ZÄHLEN UNTER ANDEM: KRIEGERISCHE AUSENANDERSETZUNGEN, UNRUHEN, TERRORISTISCHE BEDROHUNGEN, NATURKATASTROPHEN, POLITISCHE BESCHRÄNKUNGEN, ERHEBLICHE BEEINFLUSSUNG DES TRANSPORTWESENS U.S.W.

ÄNDERUNGEN – ES KANN AUS GRÜNDEN AUSSERHALB UNSERER KONTROLLE NOTWENDIG WERDEN, DEN INHALT ODER ZEITPLAN DER VERANSTALTUNG ZU ÄNDERN ODER EINZELNE REFERENTEN AUSZUTAUSCHEN.

ERKLÄRUNG ZUM DATENSCHUTZ – IHRE DATEN WERDEN VON DER IQPC GMBH ZUR ORGANISATION DER VERANSTALTUNG VERWENDET. WIR WERDEN SIE GERNE KÜNFTIG ÜBER UNSERE VERANSTALTUNGEN INFORMIEREN. MIT IHRER ANMELDUNG GEBEN SIE IHRE EINWILLIGUNG, DAS WIR SIE AUCH TELEFONISCH, PER FAX ODER E-MAIL KONTAKTIEREN SOWIE IHRE DATEN MIT ANDEREN UNTERNEHMEN IN DEUTSCHLAND UND INTERNATIONAL ZU ZWECKEN DER WERBUNG AUSTAUSCHEN DÜRFEN. SOLLTEN SIE DIESE EINWILLIGUNG NICHT IN DIESER FORM GEBEN WOLLEN, SO KREUZEN SIE BITTE DIE ENTSPRECHENDEN OPTIONEN AN: NEIN, ICH MÖCHTE ZUKÜNFTIG NICHT PER FAX E-MAIL TELEFON INFORMIERT WERDEN. ICH MÖCHTE, DAS MEINE DATEN NICHT AN DRITTE WEITERGELEITET WERDEN . DIESE EINWILLIGUNG KANN JEDERZEIT WIDERRUFEN WERDEN. ZU DIESEM ZWECKE UND FALLS SIE WEITERE FRAGEN HABEN, SETZEN SIE SICH BITTE MIT UNSEREM KUNDENSERVICE IN VERBINDUNG.
 TEL: +49 (0) 30 20 91 33 30

© IQPC GESELLSCHAFT FÜR MANAGEMENT KONFERENZEN MBH