

# Antwortfax 0421-16 78 00

Hiermit melde ich mich verbindlich zur Veranstaltung  
**3. Logistikdialog Nürnberg**  
am 19.04.2007 in Nürnberg an.

Name, Vorname

Geburtsdatum

Abteilung/Funktion

Firma

Branche

Unternehmensgröße

1-50       51-250       >250 Mitarbeiter

Straße

PLZ, Ort

Telefon, Fax

E-Mail

- Ich nutze die vergünstigten Teilnahmebedingungen und beantrage meine Mitgliedschaft mit separatem Formular unter [www.bvl.de](http://www.bvl.de).
- Ich möchte regelmäßig über Veranstaltungen etc. der BVL informiert werden.

Ich erkenne die Teilnahmebedingungen an, die im Internet unter [www.bvl.de/ldn](http://www.bvl.de/ldn) hinterlegt sind. Die Bundesvereinigung Logistik (BVL) e.V. behandelt Ihre Daten vertraulich und wird diese nur im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen nutzen. Sie sind insbesondere auch damit einverstanden, dass Ihre veranstaltungsrelevanten persönlichen Daten sowie die Daten zu dem von Ihnen benannten Unternehmen im Teilnehmerverzeichnis und auf dem Namensschild für diese Veranstaltung veröffentlicht werden.

Datum, Unterschrift

## Veranstaltungsort

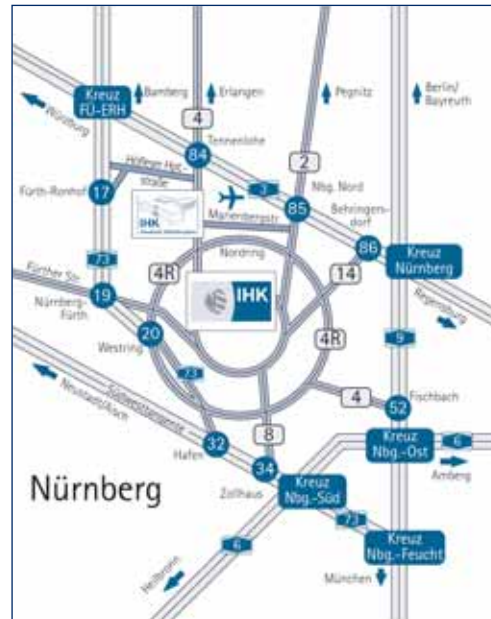
IHK Nürnberg,  
Hauptmarkt 25-27, Haupteingang Waaggasse,  
90403 Nürnberg

## Teilnahmegebühr

Mitglieder der BVL: € 190,-  
Nichtmitglieder der BVL: € 240,-  
Faxanmeldung: 0421-16 78 00, z.H. Frau Wiener

## Änderungen und Absagen

Bei Rücktritt nach dem 13.04.2007 wird die Teilnahmegebühr voll in Rechnung gestellt. Ein Ersatzteilnehmer kann benannt werden.



LDN 13.02/07 PDZ



## 3. LOGISTIKDIALOG NÜRNBERG

19.04.2007

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung  
durch leistungsstarke Ersatzteillistik

**BVL**  
Bundesvereinigung  
Logistik

Bundesvereinigung Logistik (BVL)  
Schlachte 31  
28195 Bremen  
Telefon + 49 / 421 / 17 38 40  
Telefax + 49 / 421 / 16 78 00  
E-Mail [bvl@bvl.de](mailto:bvl@bvl.de)  
[www.bvl.de](http://www.bvl.de)

BVL Regionalgruppe Franken  
mit Unterstützung der



IHK Nürnberg

# 3. LOGISTIKDIALOG NÜRNBERG

## Kundenzufriedenheit und Kundenbindung durch leistungsstarke Ersatzteillogistik

In technologieorientierten Branchen, wie dem Maschinen- und Anlagenbau oder der Hightech- und Telekommunikationsindustrie wächst die Bedeutung des After-Sales-Geschäfts mit Serviceleistungen und Ersatzteilen kontinuierlich. Und wer mit Service- und Ersatzteilangeboten bestehende Kunden langfristig an sein Unternehmen binden kann, trägt zur nachhaltigen Verbesserung der Ertragslage bei. In der Fertigungsindustrie etwa macht das After-Sales-Geschäft zwar nur rund ein Viertel des Gesamtumsatzes aus, es trägt jedoch 40 bis 80 Prozent zum Gewinn bei.

Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sind daher also zentrale Erfolgsfaktoren im Markt. Zufriedene Kunden bleiben einem Unternehmen treu, empfehlen es Kollegen und Geschäftspartnern und kaufen auch weitere Leistungen ein. Einmal verlorene Kunden wiederzugewinnen, ist hingegen äußerst aufwendig.

Darum ist es für jedes Unternehmen wichtig zu wissen, in welchem Ausmaß seine Kunden tatsächlich zufrieden sind. Zentral für das Qualitätsmanagement ist die Frage nach konkreten Quellen von Unzufriedenheit und nach geeigneten Maßnahmen zur gezielten Steigerung der Kundenbindung. Marktführer aus unterschiedlichen Branchen stellen Methoden zur Analyse und Steigerung der Zufriedenheit und Bindung ihrer Kunden vor.

Beim Logistikdialog Nürnberg werden diese Themen aus Sicht der Industrie, der logistischen Dienstleister und der Wissenschaft aufgegriffen, vertieft und gemeinsam mit den Teilnehmern diskutiert.

### Moderation:

**Dr.-Ing. Thomas Wimmer**

Vorsitzender der Geschäftsführung, BVL, Bremen

# PROGRAMM

19.04.2007, IHK Nürnberg

09:30 Check-in und Begrüßungskaffee

### KUNDENBINDUNG - SCHNITTSTELLE ZUM KUNDEN

13:15

10:00 **Dynamische Service-Level-Agreements als Instrument der Kundenbindung und Kundenzufriedenheit**

**Prof. Dr. Stefan Minner**

Leiter Lehrstuhl für Allgemeine BWL und Logistik, Universität Mannheim

10:30 **Intelligente Transportlösungen im After Sales – erfolgreich Kunden binden**

**Jutta Merk**

Industry Manager, DHL Express Vertriebs GmbH & Co. OHG, Haar

11:00 **Bedeutung & Entwicklung des After Sales Business – Kundenservice im Bereich Consumer Electronics**

**Thomas Heiermann**

Director Service national, Return Goods & Remarketing, General Manager MSG, Medion AG, Mülheim/Ruhr

**Ralf Kahnert**

Mitglied der Geschäftsleitung, van Eupen Logistik GmbH & Co. KG, Essen

11:30 **Durchgängige Transparenz im Hochgeschwindigkeits-Ersatzteilkreislauf**

**Christian Balzer**

Area Manager After Sales, arvato services, Düren

12:00 **Mittagspause und Dialogzeit**

16:00

### MESSUNG VON KUNDENZUFRIEDENHEIT IN DER ERSATZTEILLOGISTIK

Ist mein Kunde glücklich? Messen von Leistungsparametern und Kundenzufriedenheit

**Prof. Klaus Bochmann**

Vorsitzender des Vorstands, IMAGIN Prof. Bochmann AG, Eppstein im Taunus

### EXZELLENT KONZEPTE IN DER INTERNATIONALEN ERSATZTEILLOGISTIK

Entwicklungen in der europäischen Ersatzteillogistik für einen Direktvertreiber

**Georg Offergeld**

Leiter Zentrale Ersatzteilläger und Distribution, Jungheinrich AG, Norderstedt

Kaffeepause und Dialogzeit

Zentralisierung des Ersatzteilmanagements für eine globale Verfügbarkeit

**Ralph Scheffauer**

Vice President Global Supply and Demand Management Service Parts, Heidelberger Druckmaschinen AG, Wiesloch

### PERSPEKTIVEN FÜR DAS AFTER SALES BUSINESS

Ersatzteillogistik – Schlüsselkompetenz für die Zukunft?

**Prof. Peter Klaus D.B.A. Boston/Univ.**

Leiter Lehrstuhl für BWL, insbes. Logistik, Universität Erlangen-Nürnberg, Wissenschaftlicher Beirat, BVL

Farewell-Coffee