

# 5. BPO-Summit Programm



Über Outsourcing diskutieren u.a.:



**Jürgen Seidel** //  
Minister für Wirtschaft,  
Arbeit und Tourismus



**Prof. Dr.  
Markus Nüttgens** //  
Universität Hamburg



**Dr. Katharina Grimme** //  
Pierre Audoin  
Consultants



**Georg Wessels** //  
Bosch Communication  
Center Deutschland



**Christian Koppenhöfer** //  
IBM Deutschland GmbH

**INVEST**  
IN MECKLENBURG-VORPOMMERN

14. und 15. September 2011 im Schloss Fleesensee

SPONSOREN:



MEDIENPARTNER:





### 13. September 2011

ab 19:00 Uhr *Get-together in der Eagle Bar des Radisson Blu Resort Schloss Fleesensee*

### 1. Veranstaltungstag // 14. September 2011

09:00 Uhr *Empfang mit Kaffee und Tee*

09:20 Uhr *Eröffnung des 5. BPO-Summit durch Herrn Michael Sturm, Geschäftsführer der Invest in Mecklenburg-Vorpommern GmbH*

09:30 Uhr *Grußwort des Ministers für Wirtschaft, Arbeit und Tourismus Mecklenburg-Vorpommern, Jürgen Seidel*

10:00 Uhr ***Trendstudie 2010 „Erfolgsmodell Outsourcing“ //***

Rüdiger Kloeve Korn, Bereichsvorstand Services, Steria Mummert Consulting AG

10:30 Uhr ***Vom BPO zum BaaS: Trends und Implikationen für den deutschen Markt //***

Dr. Katharina Grimme, Director Outsourcing & BPO Markets, Pierre Audoin Consultants (PAC)

11:00 Uhr *Kaffeepause und Fachdialog*

11:30 Uhr ***Outsourcing-Verträge im Wandel und die Bedeutung der End-of-Term-Strategie //***

Heinz Schick, Senior Vice President, Experton Group AG

12:00 Uhr *Business Lunch und Fachdialog*

13:30 Uhr ***Best Practice: Nachhaltigkeit durch Business Process Outsourcing //***

Georg Wessels, Leiter Bosch Communication Center Deutschland

14:15 Uhr ***Gedächtnis- und Motivationstraining //***

Steffen Bütow, Kaufmännischer Leiter, Privates Internatsgymnasium Schloss Torgelow

14:45 Uhr *Kaffeepause und Fachdialog*

15:15 Uhr *Vorbereitung auf das Golf-Event*

15:45 Uhr *Golfen*

ab 19:00 Uhr *EVENT-ABEND „Business Process Outsourcing“*

*Place to be – Event to have – Night to network! Unsere Abendlocation ist Ort der Begegnung und Kommunikation.*

*Verweilen, erleben, entspannen und genießen Sie diesen Sommerabend mit uns ...*



## 2. Veranstaltungstag // 15. September 2011

- 08:30 Uhr *Empfang mit Kaffee und Tee*
- 08:45 Uhr **Begrüßung // Michael Sturm, Geschäftsführer der Invest in Mecklenburg-Vorpommern GmbH**
- 09:00 Uhr **Invest in MV: Förderung und Unterstützung bei Ansiedlungsvorhaben – ein Erfahrungsbericht von IKEA Deutschland //**  
Hans Schauer, Leiter IKEA Service Center Deutschland, IKEA Service Center GmbH & Co. KG
- 09:30 Uhr **BPO – strategisches Mittel im demografischen Wandel //**  
Frank Rust, Sales Manager, ADP Employer Services GmbH
- 10:00 Uhr **Next Generation BPO – Process as a Service und weitere Trends //**  
Christian Koppenhöfer, Direktor Business Development Global Process Services, IBM Deutschland GmbH
- 10:30 Uhr *Kaffeepause und Fachdialog*
- 11:00 Uhr **Recht, Datenschutz und Risikomanagement im BPO-Prozess //**  
Dr. Martin Braun, Rechtsanwalt, WilmerHale
- 11:30 Uhr **Vom Inhouse-Anbieter zum Plattformanbieter für Finanzdienstleistungen //**  
Christian Poggemann, Geschäftsführer walter services Finance Center GmbH
- 12:00 Uhr **Best Practice: Outsourcing und Mecklenburg-Vorpommern – eine Erfolgsgeschichte von der Sky Deutschland AG //**  
Daniela See, Managing Director im Bereich Customer Service, Sky Deutschland Service Center Schwerin GmbH
- 12:30 Uhr *Business Lunch und Fachdialog*
- 14:00 Uhr **Podiumsdiskussion: Standardisierung & BPO – Fluch oder Segen? //**  
Prof. Dr. Markus Nüttgens, Universität Hamburg  
Dr. Martin Braun, WilmerHale  
Prof. Dr. Nick Gehrke, Nordakademie  
Dieter Berz, Cognizant Technology Solutions GmbH
- 15:00 Uhr **Resümee und Ergebnispräsentation des 5. BPO-Summit //**  
Prof. Dr. Markus Nüttgens, Universität Hamburg
- 16:00 Uhr *Ende der Veranstaltung*

## *// Trendstudie 2010 „Erfolgsmodell Outsourcing“ //*



**Rüdiger Kloevekorn //**  
Bereichsvorstand Services

Rüdiger Kloevekorn ist als Bereichsvorstand Services bei Steria Mummert Consulting für die Erbringung von Dienstleistungen im Bereich BPO, Application Portfolio Management, Managed Testing Services und IT-Infrastruktur Management verantwortlich. In seiner über 30-jährigen beruflichen Praxis war er in leitenden Positionen bei führenden Firmen der IT- und Organisationsberatung sowie im öffentlichen Bereich tätig. Er hat das Studium der Informatik 1978 an der Hochschule der Bundeswehr in München erfolgreich abgeschlossen.



steria mummert consulting  
ruediger.kloevekorn@  
steria-mummert.de

## */// Vom BPO zum BaaS: Trends und Implikationen für den deutschen Markt //*



Dr. Katharina Grimme ist Director Outsourcing & BPO Markets bei Pierre Audoin Consultants (PAC). In dieser Rolle analysiert sie den Markt für Outsourcing und IT-Services in der DACH-Region und berät Führungskräfte zu Markttrends, Technologieentwicklung und strategischen Entscheidungen. Mit ihrer langjährigen Expertise ist sie international als Referentin zu Outsourcing, BPO und Cloud Computing anerkannt.



Pierre Audoin Consultants  
k.grimme@pac-online.com

**Dr. Katharina Grimme //**  
Director Outsourcing &  
BPO Markets

## */// Outsourcing-Verträge im Wandel und die Bedeutung der End-Of-Term-Strategie //*



**Heinz Schick //**  
Senior Vice President

Heinz Schick ist Senior Vice President bei der Experton Group AG. Er berät Unternehmen in allen Fragen des strategischen Einsatzes der Informations- und Kommunikationstechnologie.

Er ist seit über 30 Jahren im IT-Markt verwurzelt und war vor seinem Wechsel zur Experton Group Vorstandsvorsitzender der LAQON AG mit Schwerpunkt in Sourcing-Projekten. Vorher war Herr Schick für Gartner als Vice President und General Manager Client Delivery und als Leiter des Executive Program in Deutschland und Österreich tätig.



Experton Group AG  
[heinz.schick@experton-group.com](mailto:heinz.schick@experton-group.com)

## *// Best Practice: Nachhaltigkeit durch Business Process Outsourcing //*



**Georg Wessels //**  
Leiter Bosch Communication  
Center Deutschland

Georg Wessels verantwortet die Geschäftsentwicklung des Bosch Communication Center in Deutschland und Österreich.

Weiterhin leitet Georg Wessels das Bosch Communication Center Deutschland, welches die Standorte Berlin, Frankfurt am Main und Magdeburg umfasst.

Seine Karriere in der Bosch-Gruppe begann 1986 zunächst als Trainee mit Schwerpunkt im Personalwesen. Im Anschluss an eine Position als Personalreferent übernahm er 1992 die Leitung für die personalwirtschaftliche Betreuung von zehn Bosch-Standorten in Niedersachsen, Bremen und Nordrhein-Westfalen. 1997 wechselte Georg Wessels zum Bosch Communication Center.

Er studierte Sozialwissenschaften mit den Schwerpunkten Arbeitsrecht, Politik, Soziologie, Sozialpolitik und Volkswirtschaftslehre an der Universität Göttingen.



**BOSCH**

Invented for life

Bosch Communication Center

## // Gedächtnis- und Motivationstraining //



Steffen Bütow studierte BWL an der Universität Göttingen. Nach einer 9-jährigen Tätigkeit im Controlling einer international ausgerichteten Dienstleistungsgruppe arbeitet er nun seit 2004 als kaufmännischer Leiter im Internatsgymnasium Schloss Torgelow.

Schloss Torgelow (bei Waren/Müritz) ist eines der führenden deutschen Internatsgymnasien. Es wird von 250 Schülerinnen und Schülern aus der ganzen Bundesrepublik besucht und beschäftigt 85 Mitarbeiter. In Klassen mit höchstens zwölf Plätzen erhalten begabte Kinder und Jugendliche der Klassenstufen 5 bis 12 eine leistungsorientierte Förderung und können ein sehr umfangreiches Freizeitangebot nutzen.



Privates Internatsgymnasium  
Schloss Torgelow  
s.buetow@schlosstorgelow.de

**Steffen Bütow //**  
Kaufmännischer Leiter

## */// Invest in MV: Förderung und Unterstützung bei Ansiedlungsvorhaben – ein Erfahrungsbericht von IKEA Deutschland //*



Nach seinem Schulabschluss absolvierte Hans Schauer eine kaufmännische Ausbildung und arbeitete danach bei der Firma Karstadt im Verkauf als Führungskraft. Daraufhin kam er zu IKEA und war dort im Verkauf und in der Verwaltung tätig. Im Jahr 2002 übernahm Herr Schauer die Leitung des IKEA Service Centers mit den Standorten Diedenbergen bei Frankfurt und Rostock. An den beiden Standorten sind insgesamt 376 Mitarbeiter beschäftigt.



**Hans Schauer //**  
Leiter IKEA Service Center  
Deutschland

IKEA Service Center GmbH & Co. KG  
[hascha@memo.IKEA.com](mailto:hascha@memo.IKEA.com)

## *// BPO – strategisches Mittel im demografischen Wandel //*



Der 1965 geborene Diplom-Verwaltungs- und REFA-Betriebswirt beschäftigte sich schon immer mit dem Themenbereich „Prozessoptimierung“. So wirkte Frank Rust unter anderem maßgeblich im Projekt „Moderner Staat – Moderne Verwaltung“ mit und automatisierte verschiedene Prozesse bei Unternehmen der Privatwirtschaft. Bei der ADP Employer Services GmbH ist er als Sales Manager beschäftigt.



ADP Employer Services GmbH  
frank.rust@de.adp.com

**Frank Rust //**  
Sales Manager

## *// Next Generation BPO – Process as a Service und weitere Trends //*



Christian Koppenhöfer ist verantwortlich für die Geschäftsentwicklung des IBM Bereichs „Global Process Services“ in Deutschland. Er war zuvor Mitglied der Geschäftsleitung bei CSC Deutschland und hatte die Verantwortung für den Bereich Strategic Outsourcing in Zentraleuropa inne. Bis 2003 war Christian Koppenhöfer in verschiedenen Verantwortlichkeiten beim Energie-Konzern EnBW AG tätig. Er ist gelernter Banker und Wirtschaftswissenschaftler.



**Christian Koppenhöfer //**  
Direktor Business Development  
Global Process Services

IBM Deutschland GmbH  
[koppenhoefer@de.ibm.com](mailto:koppenhoefer@de.ibm.com)

## *// Recht, Datenschutz und Risikomanagement im BPO-Prozess //*



Dr. Martin Braun ist Rechtsanwalt im Frankfurter Büro der internationalen Rechtsanwaltskanzlei WilmerHale. Er berät in- und ausländische Mandanten in den Bereichen Informationstechnologie und Outsourcing. Zu den Schwerpunkten seiner Tätigkeit gehören außerdem insbesondere das Datenschutzrecht und Compliance-Fragen.



WilmerHale  
martin.braun@wilmerhale.com

**Dr. Martin Braun //**  
Rechtsanwalt

## *// Vom Inhouse-Anbieter zum Plattformanbieter für Finanzdienstleistungen //*



Seit 2010 ist Christian Poggemann als Geschäftsführer bei der walter services Finance Center GmbH verantwortlich für BPO-Dienstleistungen für den Finanzsektor/ Transaction Banking. Der Diplom-Kaufmann begann seine Karriere im Banken-Vertrieb. 1996 wurde er Geschäftsführer der SEB Card Service GmbH und nachfolgend Geschäftsführer der SEB direct GmbH und war damit für den Aufbau des Onlinebrokers und den Ausbau des Internetbankings seb.de verantwortlich.



**Christian Poggemann //**  
Geschäftsführer

walter services Finance Center GmbH

## */// Best Practice: Outsourcing und Mecklenburg-Vorpommern – eine Erfolgsgeschichte von der Sky Deutschland AG //*



Daniela See ist Geschäftsführerin des Service Centers Schwerin, eines 100-prozentigen Tochterunternehmens der Sky Deutschland AG. Sie hat in ihrer 20-jährigen Laufbahn mehrere paneuropäische Service Center nach neuen, innovativen Maßstäben aufgebaut und diese erfolgreich etabliert. Daniela See ist bekannt für hochwertige, visionäre Kundenorientierung und flexible Projektintegrationen verbunden mit begeisterter Mitarbeiterführung. Die Förderung und Weiterentwicklung ihrer Mitarbeiter durch gezielte Mentoring-Programme steht dabei im Fokus. Die gebürtige Aschaffenerin engagiert sich darüber hinaus aktiv in der Sky Stiftung und bei diversen wohltätigen lokalen Projekten.



Sky Deutschland Service Center  
Schwerin GmbH  
danielasee@sky.detargobank.de

**Daniela See //**  
Managing Director Customer  
Service

## *// Podiumsdiskussion: Standardisierung und BPO – Fluch oder Segen? //*



**Prof. Dr. Markus Nüttgens //**  
Vorsitzender der Geschäftsführung

Prof. Dr. Markus Nüttgens ist Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik an der Fakultät für Wirtschafts- und Sozialwissenschaften der Universität Hamburg. Schwerpunkte seiner Forschungsarbeiten sind die Gebiete Informations- und Geschäftsprozessmanagement, betriebswirtschaftliche Standardsoftware, Informationssysteme in Industrie, Dienstleistung und Verwaltung sowie (Business Process) Outsourcing.



**Dr. Martin Braun //**  
Rechtsanwalt



Universität Hamburg

Dr. Martin Braun ist Rechtsanwalt im Frankfurter Büro der internationalen Rechtsanwaltskanzlei WilmerHale. Er berät in- und ausländische Mandanten in den Bereichen Informationstechnologie und Outsourcing. Zu den Schwerpunkten seiner Tätigkeit gehören außerdem insbesondere das Datenschutzrecht und Compliance-Fragen.



WilmerHale

## // Podiumsdiskussion: Standardisierung und BPO – Fluch oder Segen? //



**Prof. Dr. Nick Gehrke //**  
Vorsitzender der Geschäftsführung

Prof. Dr. Nick Gehrke hat eine Professur für Wirtschaftsinformatik an der Nordakademie – Private University of Applied Sciences – Hochschule der Wirtschaft in Elmshorn. Nach dem Studium der Betriebswirtschaftslehre war er als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Wirtschaftsinformatik an der Universität Göttingen tätig. Anschließend übte er eine 5-jährige Tätigkeit in der prüfungsnahen Beratung bei der PricewaterhouseCoopers AG in Hamburg aus. Dort legte er das Steuerberaterexamen ab und qualifizierte sich zum Certified Information System Auditor (CISA). Er ist Autor der DIN SPEC 1041 „Outsourcing technologieorientierter wissensintensiver Dienstleistungen“.



**Dieter Berz //**  
Senior Berater

Dieter Berz verantwortet das Geschäft von Cognizant in Deutschland und Österreich und hat über 18 Jahre Erfahrung im IT-Umfeld. Er war für Accenture und PA Consulting im Bereich Sourcing-Strategien und -Programme tätig, ist Gastdozent zum Thema „globale Liefermodelle“ und ist an der Festlegung von Standards für Outsourcing-Dienstleistungen bei DIN und ISO beteiligt.



Nordakademie  
[nick.gehrke@nordakademie.de](mailto:nick.gehrke@nordakademie.de)



Cognizant Technology Solutions GmbH  
[dieter.berz@cognizant.com](mailto:dieter.berz@cognizant.com)

## *// Sponsoren //*



Menschen machen Erfolge.

### ADP Employer Services GmbH

ADP ist der weltweit führende Anbieter von Services und Lösungen rund um die Entgeltabrechnung, die Personaladministration und das HR-Management. Automatic Data Processing, Inc. (Nasdaq: ADP), wurde 1949 in New Jersey, USA, gegründet und ist in über 50 Ländern vertreten.

Seit über 60 Jahren realisiert ADP die Optimierung und Auslagerung von HR-Geschäftsprozessen (Business Process Outsourcing). ADP arbeitet weltweit für 570.000 Kunden aller Branchen und Größen. In Deutschland erfolgt bereits jede fünfte Personalabrechnung mit Produkten und Services von ADP. 45.000 Mitarbeiter erwirtschaften einen Umsatz von 8,8 Mrd. US-Dollar weltweit.



### IBM Deutschland GmbH

Vor 100 Jahren gegründet, ist IBM heute mit einem Umsatz von knapp 100 Mrd. US-Dollar weltweit der führende Anbieter von Informationstechnologie (Hardware, Software) und Services. Der Bereich Global Process Services bietet Lösungen zum Outsourcing von Geschäftsprozessen der nächsten Generation. Über 200 Kunden verschiedenster Branchen profitieren bereits von Größen-, Globalisierungs- und Produktivitätsvorteilen der IBM Shared Service Center.



#### walter services Finance Center GmbH

Die walter services Finance Center GmbH mit Sitz in Frankfurt/Main, ein Tochterunternehmen des Ettlinger Call-Center-Dienstleisters walter services, ist als Marktführer speziell auf die Anforderungen von Banken und Versicherungen ausgerichtet. Das Unternehmen übernimmt als neutraler Anbieter sowohl Front- als auch Backoffice-Services. Auftraggeber profitieren von der Konzentration auf ihr Kerngeschäft sowie von Flexibilisierungs- und Skaleneffekten.



*// Für Ihre Notizen //*





#### HERAUSGEBER

Vi.S.d.P.:  
Michael Sturm  
Geschäftsführer  
Invest in Mecklenburg-Vorpommern GmbH  
Schlossgartenallee 15  
19061 Schwerin  
[www.invest-in-mv.de](http://www.invest-in-mv.de)

#### KONTAKT

Invest in Mecklenburg-Vorpommern GmbH  
Doreen Weigelt  
Senior Beraterin  
Tel. (03 85) 5 92 25-31  
E-Mail: [weigelt@invest-in-mv.de](mailto:weigelt@invest-in-mv.de)

