

Strategisches Spare Parts & Service Management

Realisierung eines global integrierten Service und Ersatzteilmanagements in Zeiten eines engen Kreditmarktes für neue Investitionen und einer schrumpfenden Weltwirtschaft


Hilton
Cologne
Hilton Köln

17. & 18. September 2009

Profitieren Sie u.a. von folgenden Themenschwerpunkten

- Wie versuchen die Hersteller den Herausforderungen im Aftermarket in Zeiten der Krise zu begegnen?
- Die Herausforderungen eines weltweiten Ersatzteilmanagements und einer weltweiten Ersatzteillogistik – Welche Lösungsansätze haben sich bewährt?
- Aufbau und Optimierung von internationalen Distributionsnetzwerken in der Ersatzteillogistik
- Supply Chain Excellence im europäischen Ersatzteilgeschäft
- Verringerung der Kosten in der Ersatzteileversorgung durch den Einsatz von Six Sigma
- Service Level Differenzierung und Optimierung im Ersatzteilmanagement
- Demand und Inventory Strategien für einen verbesserten Service und eine Kostenreduktion im Service Parts Management
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit und On-Time Belieferung durch Prozessoptimierung zwischen Auftragsabwicklung und Auslieferung
- Ganzheitlicher Einsatz zur Bekämpfung der Produkt- und Markenpiraterie im Industrie- und Automotive-Ersatzteilbereich

Plus: Podiumsdiskussion an Tag 1

Outsourcing und Servicepartner-Management im Spare Parts und Service Management

Kooperationspartner



„In Zeiten in denen Produkt-basierende Umsätze und Gewinne schrumpfen, bauen vorausschauende Unternehmen auf erstklassigen Service, um die entstandenen Lücken zu schließen.“

Eines scheint in derartiger Wirtschaftssituation jedoch sicher, eine schrumpfende globale Wirtschaft mit wirtschaftlich engen Kreditmarkt wird dazu führen, dass Firmen ihre Investitionsgüter länger in Betrieb halten müssen und dazu von den Lieferanten einen erstklassigen Service verlangen.


marcusevans

Referenten

Armin Spreitzer

Customer Care Manager, Koordinator
Customer Care Center International
A.W. Faber-Castell Vertrieb GmbH

Hans-Jürgen Henning

Leiter Logistic Material Solutions Service
Bombardier Deutschland
Bombardier Transportation GmbH

Dr. Holger Voss

Leiter Service Logistics Engineering
EUROCOPTER DEUTSCHLAND GmbH

Andreas Rügen

Senior Manager After Sales Logistik
EvoBus GmbH

Jan Christoph Meyer

Fachgruppenleiter Logistikmanagement
Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen

Jörg Hartmann

Abteilungsleiter Organisation,
Prozessmanagement
HANSA-FLEX Hydraulik GmbH

Dirk Stolte

Mitglied der Geschäftsleitung, Manager
Operations Germany & Logistics Europe
Honeywell Aftermarket Europe GmbH

Johannes Queisser

Vice President Service Parts
Linde Material Handling GmbH

Dr. Franz Menke

Manager Global Repair Engineering & Optimization, Master Black Belt
Motorola GmbH

Heiner Prümper

Direktor After Sales
NISSAN CENTER EUROPE GMBH

Ingrid Bichelmeir-Böhn

Rechtsanwältin, Koordinatorin für die Bekämpfung der Produkt- und Markenpiraterie in der Schaeffler Gruppe
Schaeffler KG

Joachim Schwarz

Leiter Ersatzteilwesen
Siemens AG

Prof. Dr. Ulrich W. Thonemann

Direktor des Seminars Supply Chain Management
Universität zu Köln

Bernd Müller

Geschäftsführer
Wincor Nixdorf Logistics GmbH

Ingrid Bichelmeir-Böhn

ist seit 1998 als Rechtsanwältin zugelassen und betreute zunächst die Gebiete Markenrecht, Arbeitnehmerfinderrecht sowie Lizenzverträge (mit IP-Bezug). Seit Ende 2004 ist sie als Koordinatorin für die Bekämpfung der Produkt- und Markenpiraterie in der Schaeffler Gruppe tätig. Durch diese Funktion konnte sie umfangreiche Erfahrungen mit der Bekämpfung von Schutzrechtsverletzungen weltweit sammeln und gibt ihre Erfahrungen sowohl im Bereich Öffentlichkeitsarbeit (Seminare, Workshops, auch für Schüler) als auch in der Verbandsarbeit weiter.

Jan Christoph Meyer

ist Leiter der Fachgruppe Logistikmanagement am Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen. Nach Abschluss seines Studiums des Wirtschaftsingenieurwesens an der Universität Karlsruhe war er als Analyst bei der Unternehmensberatung Accenture tätig. Seine heutigen Themenschwerpunkte sind Logistikmanagement, Supply Chain Design und Bestandsmanagement. Jan Christoph Meyer hat in diesen Themenfeldern in seiner bisherigen beruflichen Laufbahn unterschiedlichste Beratungsprojekte durchgeführt.

Heiner Prümper

ist seit 2002 Direktor After Sales bei Nissan. Zuvor leitete er drei Jahre lang die Abteilung Logistik, Teile, Zubehör und Recycling der Deutschen Renault AG in Brühl mit 200 Mitarbeitern – und damit den größten Einzelbereich des Unternehmens. Der gelernte Speditionskaufmann und Diplom-Betriebswirt begann seine Laufbahn 1993 bei der Renault Credit International in der Niederlassung der Renault Bank Köln als Projektadministrator. Anschließend betreute er als Gruppenleiter Vertriebsorganisation die Zweigstellen. 1996 wechselte er innerhalb des Renault-Konzerns als Verantwortlicher Versand in das Zentral-Teilelager der Deutschen Renault AG. Heiner Prümper studierte an der Fachhochschule für Wirtschaft in Aachen, nachdem er eine Ausbildung zum Speditionskaufmann absolviert hatte.

Armin Spreitzer

ist seit 2007 Koordinator des Customer Care Centers im Hause Faber-Castell. Seine Aufgabenschwerpunkte sind der Aufbau und die Koordination internationaler Service-Center und die Umsetzung der After Sales Strategien in den Niederlassungen und Verkaufsenturen weltweit. Armin Spreitzer absolvierte eine Ausbildung als Technischer Fachwirt mit dem Schwerpunkt Absatzwirtschaft und eine Spezialisierung im Bereich Beschwerdemanagement.

Dr. Holger Voss

studierte Betriebswirtschaftslehre an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät (WFI) der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. Anschließend war er als wissenschaftlicher Mitarbeiter der Fraunhofer Arbeitsgruppe für Technologien der Logistik-Dienstleistungswirtschaft (ATL) in Nürnberg tätig. Dort promovierte er zum Thema „Life Cycle Logistik – Der Weg zur produktlebenszyklus-orientierten Ersatzteillogistik“. Seit November 2006 ist Dr. Holger Voss bei der EUROCOPTER DEUTSCHLAND GmbH in Donauwörth beschäftigt. Er leitet die Abteilung Service Logistics Engineering im Bereich Kundendienst. Zu seinem Aufgabengebiet zählen die Systemanpassung und -optimierung, die Abwicklung logistischer Projekte und das Reporting der Ersatzteillogistik-Performance.

Dr. Franz Menke

is heading a global organization that is in charge of the preparation of service networks serving Motorola Mobile Device products around the world from an engineering point of view. This includes development and maintenance of all processes and tools as well as the program management of new product introduction. Before that he had management positions in regional service and supply chain, for example head of EMEA service solutions center as well as manager technical operations in manufacturing and fulfilment. He has also worked as development engineer in product development. In 1997 he got his PhD in electrical engineering with focus on RF technology at the Technical University of Hamburg-Harburg and University of Kiel.

Andreas Rügen

ist seit acht Jahren Leiter der After Sales Logistik bei der Daimler-Tochter EvoBus GmbH. Nach der Ausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann sammelte Andreas Rügen Erfahrung im Bereich Spedition sowie Güter- und Verladekontrollen und war Niederlassungsleiter bei Seaport Controllers in Antwerpen. Nach Abschluß seines Studiums zum Diplom Wirtschaftsingenieur für Transportwesen war er in verschiedenen Funktionen der Materialwirtschaft und Logistik bei der Daimler AG beschäftigt.

Joachim Schwarz

Nach dem Abitur in 1979 begann er seine Offiziersausbildung bei der Bundeswehr verbunden mit einem Maschinenbaustudium an der Bundeswehrhochschule in Hamburg, welches er 1984 mit einem Diplom abschloss. Joachim Schwarz war Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Kraftfahrtwesen an der Bundeswehrhochschule in Hamburg und verantwortete im Anschluß diverse Aufgabengebiete innerhalb der Bundeswehr u.a. als Leiter für die SW-Erstellung und Pflege von Prüfsoftware an Prüfautomaten für Elektronikbaugruppen in Aachen. 1991 wechselte er zur damaligen AEG Postautomatisierung in Konstanz. Er war Gruppenleiter und Abteilungsleiter in verschiedenen Bereichen in der Auftragsabwicklung. Seit 2001 ist Joachim Schwarz im Ersatzteilwesen, seit 2003 ist er Leiter Ersatzteilwesen für das weltweite Anlagengeschäft von Brief- und Paketsortieranlagen. Ab Oktober 2007 erweiterte sich sein Aufgabengebiet auf den Bereich Airport Logistics durch organisatorische Änderung.

Jörg Hartmann

Nach dem Studium des Transportwesens und der Logistik war Jörg Hartmann in der Automobilindustrie mit der Betreuung von Qualitätsmanagementsystemen mit Fokus auf die Unternehmensprozesse betraut. Seit 1995 ist er für die HANSA-FLEX Hydraulik GmbH tätig. Die HANSA-FLEX Hydraulik GmbH ist mit mehr als 350 Niederlassungen und über 200 Service-Fahrzeugen Marktführer im Bereich der hydraulischen Verbindungstechnik. Sein Wirkungsgebiet umfasst insbesondere die Bereiche Kundenbetreuung, Prozessmanagement, interne Kommunikation, Projektmanagement und Organisationsstrukturen.

Referenten CV

Bernd Müller

begann seine berufliche Karriere nach Ausbildung zum Industriekaufmann und Studium des Wirtschaftsingenieurwesens 1994 im Zentraleinkauf der Benteler AG, einem der größten, global agierenden Automobilzulieferer der Welt. Tätigkeitsschwerpunkt war hier Global Sourcing mit späterer Abteilungsleitung des Serienteileinkaufs für die in Deutschland produzierenden Werke. Anfang 1999 wechselte Bernd Müller zu Roland Berger Strategy Consultants, Büro Stuttgart, und betreute als Senior Consultant und Projektmanager zahlreiche Projekte zur Optimierung der Materialwirtschaft bei Kunden verschiedener Branchen. Seit Mai 2001 ist er bei Wincor Nixdorf in Paderborn und übernahm im Herbst 2001 die kaufmännische Leitung der Ersatzteillogistik, die sich seitdem rasant entwickelt hat. Anfang 2008 wurde Bernd Müller Geschäftsführer der 2001 eigens für die Ersatzteillogistik gegründeten Tochtergesellschaft, der Wincor Nixdorf Logistics GmbH.

Prof. Dr. Ulrich W. Thonemann

ist Professor für Betriebswirtschaftslehre und Direktor des Seminars für Supply Chain Management an der Universität zu Köln. Zuvor war er Professor für Produktionsmanagement und Logistik an der Universität Münster und Direktor des Instituts für Supply Chain Management. Seine akademische Karriere begann er als Professor für Operations Management an der Stanford University, an der er auch promovierte. Prof. Thonemann war Berater im Kölner Büro von McKinsey & Company und berät Unternehmen in operativen und strategischen Fragen des Supply Chain Management. Er ist Autor von mehreren Büchern zum Thema Supply Chain Management und seine Forschungsergebnisse wurden in führenden Fachzeitschriften veröffentlicht.

Dirk Stolte

ist seit 2001 im internationalen Honeywell Konzern im Bereich Supply Chain Management und Operations tätig. Seit 2006 ist Dirk Stolte Mitglied der Geschäftsleitung der deutschen Geschäftseinheit Aftermarket. In dieser Funktion verantwortet er den Bereich Operations Deutschland sowie die Koordination der europäischen Logistikaktivitäten. Dirk Stolte ist Mitglied im Global Logistics Council (GLC) des Honeywell Konzerns.

Buchungsinformation:

Madeleine Tischer

Tel: +49 (0)30 890 61 240

Fax: +49 (0)30 890 61 434

E-Mail: M.Tischer@marcusevansde.comwww.marcusevansde.com/Ersatzteil_2009

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

09.00 Begrüßung durch **marcus evans** und den Vorsitzenden09.15 **Eröffnungsvortrag****Service Level Differenzierung und Optimierung**

- Vom Teilfokus zum Systemfokus
- Von globalen zu segmentspezifischen Zielen
- Vom Service Level zur Verfügbarkeit
- Von „viele Teile, wenig Zeit“ zu „wenig Teile, viel Zeit“
- Von der lokalen zur gesamtheitlichen Optimierung

Prof. Dr. Ulrich W. Thonemann

Direktor des Seminars Supply Chain Management

Universität zu Köln

ERSATZTEILGESCHÄFT IN ZEITEN DER WIRTSCHAFTKRISE:
PROZESSOPTIMIERUNG, VERBESSERTER KUNDENSERVICE UND
BESTANDS- UND KOSTENREDUZIERUNG

10.00 **Case Study****Wie versuchen die Automobilhersteller den Herausforderungen im Aftermarket in Zeiten der Krise zu begegnen? – Das Beispiel NISSAN**

- Die zentrale Bedeutung des After-Sales-Geschäftes für Hersteller und Handel
- Anreizsysteme, Handlungsfelder, Marktbearbeitungsstrategien
- Die zukünftige Herausforderungen und Lösungsansätze aus Sicht der NISSAN CENTER EUROPE GMBH
 - Priorisieren ist der Schlüssel – Was ist notwendig?
 - Leben im Survival Mode
 - In der Krise ist vor dem Aufschwung – Was werden wir brauchen?

Heiner Prümper

Direktor After Sales

NISSAN CENTER EUROPE GMBH

10.45 Kaffee- und Teepause

11.15 **Case Study****Mit Six Sigma Kosten in der Ersatzteilversorgung verringern**

- Geschäftsumfeld
- Six Sigma Evolution und Anwendung
- Methoden
- Anwendungsbeispiel

Dr. Franz Menke

Manager Global Repair Engineering & Optimization, Master Black Belt

Motorola GmbH12.00 **Case Study****Bestandsoptimierung im Spare Parts Planning****Johannes Queisser**

Vice President Service Parts

Linde Material Handling GmbH

12.45 Mittagspause

14.00 **Case Study****Demand und Inventory Strategien für einen verbesserten Service und eine Kostenreduktion im Service Parts Management**

- Verfahren zur Prognose von Ersatzteilbedarfen
- Moderne Ansätze zur Bestandsplanung von Ersatzteilen
- Case Study Automotive
- Case Study Anlagenbau (Windenergie)

Jan Christoph Meyer

Fachgruppenleiter Logistikmanagement

Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen14.45 **Case Study****Verbesserung der Kundenzufriedenheit und On-Time Belieferung durch Prozessoptimierung zwischen Auftragsabwicklung und Auslieferung**

- Kurze Darstellung der Eurocopter Gruppe
- Besonderheiten der Ersatzteilversorgung für einen Hersteller der Luftfahrtindustrie
- Zielsetzung der Ersatzteilversorgung bei Eurocopter
- Streamflex – Ein Projekt zur Prozessoptimierung und Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Erste Ergebnisse und Ausblick

Dr. Holger Voss

Leiter Service Logistics Engineering

EUROCOPTER DEUTSCHLAND GmbH15.30 **Case Study****Kundendienstflotte effizient koordinieren – Von Auftragserfassung und Einsatzplanung bis zur Rechnungsstellung im optimalen Zeithorizont**

- Beschreibung des FLEXXPRESS-Service (Aufgabenstellung, Anforderungen intern, Anforderungen Kunde)
- Beschreibung des Serviceprozesses und der entwickelten IT-Lösung
- Herangehensweise an das Projekt
- Umstellungsprozess von bisherigen zu neuen Prozessen (Training von Disponenten und Servicetechnikern)
- Nutzen der neuen Prozesse

Jörg Hartmann

Abteilungsleiter Organisation, Prozessmanagement

HANSA-FLEX Hydraulik GmbH

16.15 Kaffee- und Teepause

16.45 **Case Study****Dualer dezentraler After Sales Service in der Faber-Castell Gruppe**

- Kurze Vorstellung der Faber-Castell Gruppe
- Präsentation der Faber-Castell After Sales Strategie
- Dezentraler Reparaturservice
- OCRS – Online Complaint Registration System
- Das internationale Service-Center Netzwerk

Armin Spreitzer

Customer Care Manager, Koordinator Customer Care

Center International

A.W. Faber-Castell Vertrieb GmbH17.30 **Diskussionsrunde****Outsourcing und Servicepartner-Management im Spare Parts und Service Management**

- Wann lohnt es sich? Welche Outsourcing-Möglichkeiten gibt es?
- Welche Stolpersteine sind zu beachten? Wie kann man diese bei der Kosten- und Nutzenbewertung des Outsourcing vermieden werden?
- Effiziente Ersatzteillistik-Ausschreibungen
- Richtige Dienstleitereauswahl und Gestaltung von Kooperationen
- Wie kann ein Unternehmen Prozesse zur Koordination und Überwachung der Partner schaffen, um das Serviceerleben des Kunden nach wie vor selbst steuern zu können?

18.15 Abschließende Worte des Vorsitzenden

18.30 **marcus evans** lädt ein: Informelle Gesprächsrunde mit Sekttempfang zum Ideenaustausch und Ausklang des ersten Tages. Dabei werden Ihnen Referenten der Konferenz für Ihre individuellen Fragen zur Verfügung stehen.

Freitag, 18. September 2009

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

09.00 Begrüßung durch den Vorsitzenden

EFFIZIENTE ORGANISATION DER GLOBALEN
ERSATZTEILLOGISTIK IM ERSATZTEILGESCHÄFT

09.15 Case Study

Herausforderung weltweite Ersatzteillogistik für Omnibusse

- Herausforderung Ersatzteillogistik: Sortiment, Standort, Wettbewerbsumfeld, Kundenanforderungen
- Planung, Anlauf und Betrieb des weltweit modernsten Ersatzteil-Zentrallagers für Busse sowie dessen permanente Optimierung
- Herausforderung Ersatzteilbeschaffungslogistik
- Herausforderungen Ersatzteil-Zentrallager und Ersatzteil-Distribution
- Besondere Herausforderungen durch die Finanz- und Wirtschaftskrise

Andreas RügenSenior Manager After Sales Logistik
EvoBus GmbH

10.00 Case Study

Aufbau und Optimierung von internationalen Distributionsnetzwerken in der Ersatzteillogistik

- Anforderungen an eine High Speed Ersatzteillogistik für Retail- und Banking-IT-Systeme
- Netzwerkdesign und -optimierung
- Vollautomatisierte Prozesslandschaft
- Umsetzung mit prozessorientierten Logistikdienstleistern / Outsourcing
- Reverselogistik und Reparatur

Bernd MüllerGeschäftsführer
Wincor Nixdorf Logistics GmbH

10.45 Kaffee- und Teepause

11.15 Case study

Supply Chain Excellence im europäischen Ersatzteilgeschäft

- Supply Chain Excellence
- Key Success Factors
- Best Practices
- Automotive Aftermarket
- Future of Supply Chain Management

Dirk StolteMitglied der Geschäftsleitung, Manager Operations Germany & Logistics Europe
Honeywell Aftermarket Europe GmbH

12.00 Case Study

Ersatzteillogistik für Airport und Post

- Weltweite Ersatzteillogistik aus der Mitte Europas
- Verzahnung Ersatzteillogistik mit der Produktentwicklung
- Aktiver Service sichert Kundenbindung
- Die Bedeutung der 'richtigen' Logistik für die Ersatzteilversorgung
- Tendenzen / Wandel im After Sales Geschäft

Joachim SchwarzLeiter Ersatzteilwesen
Siemens AG

12.45 Mittagspause

Buchungsinformation:

Madeleine Tischer

Tel: +49 (0)30 890 61 240

Fax: +49 (0)30 890 61 434

E-Mail: M.Tischer@marcusevansde.comwww.marcusevansde.com/Ersatzteil_2009

14.00 Case Study

Optimierung der Ersatzteillogistik in Schienenfahrzeugen in Kooperation mit einem Dienstleister

- Zu versorgende Geschäftssegmente – Fahrzeugflotten
- Kundenstruktur
- Laufzeitanalysen
- Standortfindung – Aufbau des neuen Zentrallagers
- Abwicklung und Datenkommunikation mit dem Dienstleister
- Key Performance Indicators
- Zusammenfassung

Hans-Jürgen HenningLeiter Logistic Material Solutions Service Bombardier Deutschland
Bombardier Transportation GmbHHERAUSFORDERUNG PRODUKT- UND MARKENPIRATERIE IN
ERSATZTEILEN

14.45 Case Study

Bekämpfung der Produkt- und Markenpiraterie im Industrie- und Automotive-Bereich – Ein ganzheitlicher Ansatz

- Grundvoraussetzungen zur Fälschungsbekämpfung
- Analyse der Angriffsformen
- Reaktive Maßnahmen
- Proaktive Maßnahmen
- Herausforderungen im operativen Bereich

Ingrid Bichelmeir-BöhnRechtsanwältin, Koordinatorin für die Bekämpfung der Produkt- und Markenpiraterie in der Schaeffler Gruppe
Schaeffler KG

15.30 Abschließende Worte des Vorsitzenden

15.45 Ende der Konferenz

Wir danken allen Personen und Firmen für die Unterstützung bei der Recherche und Konzeption dieser **marcus evans** Konferenz. Insbesondere möchten wir uns bei den Referenten für ihre Beiträge bedanken.**Kenneth Alaekwe**General Manager Conference Production
marcus evans (Germany) Ltd.**Zielgruppe****Mitglieder des Vorstands und der Geschäftsführung, Direktoren, Leiter und leitende Mitarbeiter der Abteilungen:**

- Ersatzteilmanagement / Spare Parts Management
- Ersatzteilservice
- Ersatzteillogistik
- After Sales / After Market
- Ersatzteilvertrieb
- Kundenservice
- Technischer Service
- Disposition
- Pricing
- Lager- und Bestandsmanagement
- Instandhaltung / Wartung
- Logistik
- Supply Chain Management
- Auftragsabwicklung
- Materialwirtschaft

aus allen Unternehmen, die Ersatzteile bevorraten oder mit Ersatzteilen handeln

Strategisches Spare Parts & Service Management

ANMELDUNG

Bitte in **BLOCKSCHRIFT** ausfüllen

Die Kopfleiste bitte nicht entfernen oder verdecken. Sie enthält wichtige Informationen.

Buchungsinformation:

Madeleine Tischer

Tel: +49 (0)30 890 61 240

Fax: +49 (0)30 890 61 434

E-Mail: M.Tischer@marcusevansde.com

www.marcusevansde.com/Ersatzteil_2009

Code vPDF

BL750

VERANSTALTUNG: STRATEGISCHES SPARE PARTS & SERVICE MANAGEMENT
DATUM, ORT: 17. & 18. SEPTEMBER 2009, HILTON KÖLN

BITTE FAXEN SIE DIE AUSGEFÜLLTE VERBINDLICHE ANMELDUNG ZU:
Madeleine Tischer
 AN FAX NR.: **+49 (0)30 890 61 434**

TEILNEHMER:

1.) Name
 Position
 E-mail

2.) Name
 Position
 E-mail

Unternehmen

Adresse

PLZ **Ort**

Tel. **Fax**

Unterschrift

Diese Buchung ist ohne Unterschrift ungültig.
 Der Unterzeichnende muss berechtigt sein, im Namen des Vertragspartners zu unterzeichnen.
marcus evans: Marcus Evans (Germany) Ltd. Conference Division
 Unter den Linden 21, D-10117 Berlin, Germany

Teilnahmebetrag

2 Tage Konferenz + Online Dokumentation Euro **1.999** zzgl. MwSt.
 Online Dokumentation Euro **799** zzgl. MwSt.

Software- / Beratungsunternehmen

2 Tage Konferenz + Online Dokumentation Euro **3.299** zzgl. MwSt.
 Online Dokumentation Euro **799** zzgl. MwSt.

Die MwSt. beträgt 19 %. Der Teilnahmebetrag enthält 24 % Servicegebühr.

Premier Plus Package
 Laden Sie Ihre Top-Kunden ein oder kommen Sie mit Ihren Kollegen als Team.
 Für Anmeldungen ab der 3. Person gelten folgende Sonderkonditionen:

2 Tage Konferenz + Online Dokumentation

für Anmeldungen ab dem 3. Teilnehmer **10 % Rabatt**
 ab dem 5. Teilnehmer **15 % Rabatt**

Unser Premier Plus Package setzt die Teilnahme an der gesamten Konferenz voraus.

Zahlungsweise

Bitte belasten Sie meine: MasterCard VISA AMERICAN EXPRESS Diners Club

Karteninhaber

Adresse

Kartennummer gültig bis

CVV Nummer Unterschrift

Hotelbuchungen

Ihre Zimmerreservierung im Tagungshotel, zu günstigen Konditionen, nimmt die Agentur Easy Event GmbH gerne entgegen. Tel.: +49 (0)2166 33081 E-mail: info@easy-res.de

Easy Res ✓

Hotel

Der Teilnahmebetrag beinhaltet nicht die Kosten der Unterbringung.
 Die Adresse des Tagungsortes lautet:
 Hilton Köln, Marzellenstr. 13-17, D-50668 Köln
 Tel.: +49 (0)221 13071 0

Veranstaltungsmodalitäten

Wenn Sie 1 Woche vor Veranstaltungsbeginn kein Schreiben mit den Veranstaltungsinformationen erhalten, kontaktieren Sie bitte den Veranstaltungskordinator unter **marcus evans** Tel.: +49 (0)30 890 61 -265 / -214

Ihre Darstellung auf der Veranstaltung

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihr Unternehmen auf unserer Veranstaltung zu präsentieren. Wir stimmen gern ein individuelles Sponsorenpaket (z.B. Mittagessen, Abendveranstaltungen etc.) mit Ihnen ab. Stellen Sie Ihr Unternehmen als Lösungsanbieter einem breiten Fachpublikum vor. Nähere Informationen erhalten Sie von: **Anastasios Cafaltis, marcus evans** sponsorship, Tel.: +49 (0)30 890 61 269

Themenvorschläge

Bitte teilen Sie uns Ihre Themenvorschläge für zukünftige Konferenzen mit:

.....

Geschäftsbedingungen

1. Der Teilnahmebetrag beinhaltet die Online Dokumentation, Mittagessen und Getränke.
2. Zahlungsbedingungen: Nach dem Ausfüllen und Rücksenden des Anmeldeformulars muss der vollständige Betrag fünf Tage nach Rechnungszugang beglichen werden. Die Zahlung muss vor Veranstaltungsbeginn eingehen. Die Zahlung muss in Euro erfolgen.
3. Stornierung/Vertretung: Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers jederzeit und ohne zusätzliche Kosten möglich. Alle Buchungen enthalten eine 50%ige Stornierungsgebühr nach Eingang eines unterschriebenen Anmeldeformulars bei **marcus evans** (wie oben definiert). Stornierungen müssen in schriftlicher Form, per E-Mail oder Fax sechs (6) Wochen vor Veranstaltungsbeginn eingehen, um eine Gutschrift für zukünftige **marcus evans** Veranstaltungen zu erhalten. Danach ist der volle Teilnahmebetrag gemäß Rechnung zu zahlen. Eine Nicht-Zahlung und eine Streitigkeiten oder einer Stornierung **marcus evans** nicht in der Lage ist, seine Verluste mit weniger als 50% des Gesamtvertragswertes zu begleichen. Wenn **marcus evans**, aus unvorhersehbaren Gründen beschließt, die Veranstaltung abzusagen oder zu verschieben, ist **marcus evans** nicht haftbar für die Erstattung von Flug-, Hotel- oder anderen Reisekosten, die dem Kunden entstanden sind.
4. Copyright etc.: Alle intellektuellen Eigentumsrechte an allen Materialien, die von **marcus evans** in Zusammenhang mit dieser Veranstaltung produziert oder verbreitet werden, sind ausdrücklich reserviert und jegliche unerlaubte Vervielfältigung, Publikation oder Verbreitung ist untersagt.
5. Datenschutz: Der Kunde bestätigt, dass er **marcus evans** gebeten und zugestimmt hat, dass seine Kundendaten in der Datenbank der Unternehmen der **marcus evans**-Gruppe gespeichert werden. Diese Daten werden von Unternehmern der **marcus evans**-Gruppe genutzt und an ausgewählte Dritte weitergeleitet, um den Kunden über Produkte und Dienstleistungen zu informieren, die für den Kunden von Interesse sein können. Wünscht der Kunde keine weitere Zusendung derartiger Informationen, wird er gebeten, sich dies bezüglich an das örtliche **marcus evans**-Büro zu wenden oder eine E-Mail zu schreiben an gleavep@marcusevansuk.com Telefonanrufe können zu Trainingszwecken und aus Sicherheitsgründen aufgezeichnet werden.
6. Obwohl alle angemessenen Anstrengungen unternommen werden, um dem angegebenen Programmpaket zu entsprechen, behält sich **marcus evans** das Recht vor, das Veranstaltungsdatum, Veranstaltungsinhalte oder den Veranstaltungsort zu ändern. In dem Fall, dass **marcus evans** die Veranstaltung aus wichtigen Gründen endgültig absagt (einschließlich, aber nicht ausschließlich aus Gründen höherer Gewalt) und vorausgesetzt, dass die Veranstaltung nicht auf einen späteren Zeitraum verschoben wurde, erhält der Kunde eine Gutschrift über den für diese Veranstaltung bezahlten Betrag, mit einer Gültigkeitsdauer von einem Jahr für eine andere **marcus evans** Veranstaltung in Europa. Es werden keine Rückerstattungen in bar oder Alternativangebote erfolgen.
7. Geltendes Recht: Dieser Vertrag soll reguliert und ausgelegt werden nach dem Law of England und die Parteien unterwerfen sich der ausschließlichen Rechtssprechung der English Courts in London. Jedoch ist nur **marcus evans** berechtigt, auf dieses Recht zu verzichten und sich der Rechtssprechung der Gerichte zu unterwerfen, in dem sich die Geschäftsstelle des Kunden befindet.