

Referentenprofil Michael Knauff



Stationen

- Studium der Betriebswirtschaft in Aachen, Diplom-Betriebswirt
- 5 Jahre Produktmanager und Vertriebsleiter bei einem kanadischen Unternehmen der Telekommunikation
- 1983 Gründung der MCA GmbH Gesellschaft für Kommunikationslösungen
- Seit 1983 Geschäftsführender Gesellschafter der MCA GmbH
- Seit 2003 zusätzlich Geschäftsführer der EBO GmbH Vertriebs- und Beratungsgesellschaft, einem Joint Venture der MCA und den Partnern AS/point GmbH und VEDA GmbH

Kompetenzen

- Strategische und konzeptionelle Beratung sowie (technische) Optimierung von Kommunikations- und Geschäftsprozessen mit dem Ziel, Unternehmenswerte zu steigern
- Nutzung von Unified-Communications-Technologien zur Optimierung von Geschäftsprozessen – Process Optimization by Communication (PoC 2.0).
- Realisierung von „Points of Communications (PoC 1.0)“ als Dreh- und Angelpunkt für die kundenorientierte Unternehmensführung
- Konzeptionierung und Realisierung von integrativen und kommunikativen CRM-Lösungen
- Umsetzung der selbst entwickelten Konvergenzpyramide als „Road Map“ vom Technologieeinsatz zum Unternehmenserfolg
- Kommunikationsmanagement – Multimediaverteilung der Inbound-Kommunikation: Telefonate, E-Mails, Voice-Mails etc.
- Profundes Know-how und Experten-Erfahrung in allen relevanten Unified-Communications-Technologien: Integration VoIP, CTI, Unified Messaging und Fax in die Geschäftsprozesse von Unternehmen, basierend auf 28 Unternehmerjahren in der Branche und über 600 realisierten Unified-Communications-Projekten

Kernthesen

„Process Optimization by Communication bedeutet, dass Geschäftsprozesse in der kommunikativ vernetzten Welt im Wesentlichen durch die Integration von Telekommunikationsfunktionen optimiert werden.“

„Die Integration von Unified Communications in die Geschäftsprozesse kann den Unternehmenswert um 66.000 Euro pro Jahr und Mitarbeiter steigern.“

„Das Potenzial von Unified Communications entfaltet sich erst dann vollständig, wenn es in die Geschäftsprozesse integriert ist. Technisch ausgedrückt heißt dies: wenn Telefon, Fax, Präsenzanzeige und andere Funktionen in CRM-, ERP-, Supply-Chain- und anderen Unternehmenssystemen verfügbar sind.“

„Kundenmanagement heißt Kundenkommunikation. Deshalb gehören CRM und Unified Communications heute zusammen. Kommunikative CRM-Systeme erhöhen Umsätze, schaffen neue und treue Kunden, optimieren Vertriebsprozesse und steigern Unternehmenswerte um bis zu 360.000 Euro/Jahr.“

Referentenprofil Michael Knauff

Eigene Vorträge & Workshops

Kommunikation:

- Arbeitsplatz der Zukunft – Technologie, Funktionen, Potenziale
- Die IBM System i als Point of Communication – CTI, Unified, Messaging und Voice over IP für IBM-Server
- Ein Netz für alles – Voraussetzungen und Strategien zur Einführung von Unified Communications in bestehende IT- und TK-Kommunikationsstrukturen
- Kommunikation in Service-orientierten Softwarearchitekturen – Kommunikationsfunktionen als Services
- Kommunikativ gewinnen mit Unified Communications – auf die Integration kommt es an (Integration von Kommunikationsfunktionen in bestehende Software-Landschaften, Nutzen, Vorgehensweisen)
- Unified und Mobile Communications als Werttreiber für den Mittelstand
- Unified Communications – Kommunikation kann so einfach sein
- Unified Communications 2.0 – Integrierte Kommunikation mit Instant Messaging, Telefonie und Video
- Unternehmerische Notwendigkeit oder Mode-Trend? Unified Communications zur Beschleunigung von Geschäftsprozessen
- Unified Communications – Praxisleitfaden vereinigte Kommunikationsdienste planen, implementieren und erfolgreich einsetzen; dreiteilige Seminarreihe
- Unified Communications und Kundeninteraktion – Unternehmenswerte mit jedem Kundenkontakt steigern
- UC-Readiness-Analyse
- Konsistente Kundenkommunikation mit Unified Communications

CRM:

- 10 CRM-Trends für 2011ff
- Analytisches und kommunikatives CRM – Wertsteigerndes Kundenbeziehungsmanagement mit BI und UC
- 12 Gebote für eine erfolgreiche CRM-Einführung
- CRM – strategische Herausforderung oder Kostenfalle
- CRM und CTI – in der Kundenkommunikation überzeugen (Kundeninformationen zur richtigen Zeit am richtigen Ort, Integration von Telekommunikationsfunktionen in CRM-Systeme)
- Neue Kunden gewinnen, bestehende Kundenbeziehungen profitabler gestalten
- Wir bauen uns ein CRM-Haus – Grundlagen des CRMs
- CRM als Werttreiber für den Mittelstand – mit dem Kunden den Unternehmenswert erhöhen
- Vertrieb 2.0 für Kunden 2.0 (als Webcast auf <http://www.mca-gmbh.de>)

Vortragserfahrung

- eigene Seminarreihe MCA-Unternehmerwerkstatt – „Von Unified Communications bis zum Arbeitsplatz der Zukunft“ (in Zusammenarbeit mit der IBM und dem Telekom Geschäftskundenvertrieb)
- Seminare und Workshops mit und für IBM und der Telekom
- zahlreiche Vorträge auf Kongressen, Symposien und Workshops
- Seminare und Vorträge an der RWTH Aachen (in Zusammenarbeit mit REGINA e. V.)
- Seminare und Vorträge an der FH Aachen (in Zusammenarbeit mit REGINA e. V.)

Referentenprofil Michael Knauff

Praxis und Projekte

Leitung von ca. 600 Projekten hauptsächlich bei KMUs bis 1000 Mitarbeiter und in Konzernen bzw. Konzernabteilungen

Realisiertes Projektvolumen > 60 Mio €

Schwerpunkte: Managementberatung, Analyse, Erfolgsberatung
ROI-Ermittlung, Workshop
Studien, Projektmanagement
Realisierung von Kommunikations- und konvergenten Real-ICT-Lösungen
Realisierung von CRM-Lösungen

Projektbeispiele:

Aachener Printen- und Schokoladenfabrik Lambertz, Aachen

Realisierung Unified-Communications-Lösung für IBM i5 und MS Exchange, CTI für MS Exchange (Projektierung und Umsetzung)

Abel und Schäfer GmbH, Völklingen

Realisierung Signaturprojekt, Integration in ERP-Software, diverse internationale Mandanten (Analyse, Projektmanagement, Realisierung)

Achenbach/Lakal, Saarbrücken

CRM-Lösung auf Basis Lotus Notes, Archiv-Integration IBM System i (Analyse, Lastenheft, Projektleitung)

Action Sports / Speedo, Würselen

Realisierung Unified-Communications-Lösung in Verbindung mit IBM i5, Lotus Notes, Integration von Fax, Mail, SMS, CTI in Verbindung mit eigenen Applikationen, CRM, ERP (Analyse, Projektmanagement, Realisierung)

Auto Hess GmbH, Köln

Realisierung Call-Center/Contact-Center Lösung, Integration in ERP, standortübergreifende TK-Integration, Module für aktiven Telefonverkauf inkl. Integration von ERP-Daten und Business-Analytics-Auswertungen, (Call-Flow-Definition, Realisierung, Projektmanagement)

Bayerische Staatskanzlei, München

Integration einer Fax- und E-Mail-Lösung in der Presseabteilung, die die Nachrichten der Presseagenturen übernimmt und in der IT verarbeitet (Projektierung, Pflichtenheft, Projektmanagement)

Budnikowsky, Hamburg

Integration von Fax, Unified Messaging und CTI in Novell GroupWise und SAP R/3 (Projektierung, Realisierung, Projektmanagement)

Coler Kraftfahrzeugtechnik GmbH & Co. KG, Münster

Standortübergreifende Call-Center-Lösung, 17 TK-Anlagen, Integration in ERP & Datenbank (Pflichtenheft, Call-Flow-Definition, Realisierung, Projektmanagement)

Delius Klasing, Bielefeld

Kunden-Kontakt-Center auf Plattformen IBM System i und MS-Exchange, Management von Telefonaten, Anruf-Verteilung, integriert in Kundencenter, Vertriebsinnendienst, Integration in TK- u. IT-Struktur (Analyse, Call-Flow, Realisierung)

Deutscher Presserat, Bonn

Faxvermittlung als ASP-Konzept (Analyse, Einrichtung, Realisierung)

ECO Schulte, Menden

CRM-Lösung auf SQL-Basis, MS Windows mit Integration in die ERP-Software, Außendienst (Analyse, Projektleitung, Realisierung)

Referentenprofil Michael Knauff

EWR AG, Worms

Realisierung einer standortübergreifenden Unified-Communications-Lösung, ACD-Lösung in Verbindung mit MS Exchange, SAP R/3 und CISCO Call-Manager (Analyse, Call-Flows, Realisierung, Projektmanagement)

Hüller & Brunn, Bonn

Call-Center/Contact-Center Lösung, Integration in ERP (Pflichtenheft, Call-Flow-Definition, Realisierung, Projektmanagement)

Interchalet, Freiburg

Realisierung einer Fax-Lösung in Verbindung mit MS Exchange, IBM iSeries und CISCO IP TK-Anlage (Projektierung, Projektmanagement)

Interchalet, Freiburg

Realisierung einer Infrastruktur für die elektronische Kommunikation, bestehend aus: Outputmanagementsoftware (System i), MCA Dokumenten-Connector, Dokumentenverteilung per Fax, Mail, Internet, Integration qualifizierter elektronischer Massensignatur, Archiv-Interface (Analyse, Lastenheft, Projektmanagement, Realisierung)

KAISER + KRAFT / TAKKT AG, Stuttgart

Implementierung einer internationalen FaxServer-Lösung in Verbindung mit der ERP-Software auf IBM-i5-Basis sowie in Verbindung mit Lotus Notes an Standorten in D, UK, NL, F, CH, USA (Analyse, Workshop, Projektmanagement)

Kehr Pharmagroßhandel, Braunschweig

Web- und Lotus-Notes-basierendes CRM/Ticketingsystem (Analyse, Pflichtenheft, Projektleitung)

Kienbaum Management Service GmbH, Gummersbach

Realisierung JTAPI - CTI - Lösung, Integration in IT-Helpdesk

Kurier-Verlag, Lennestadt

Standortübergreifende TK-Anlage, via CTI-Integration, Fax, Voice in SMTP-Mail-Umgebung und Verlagssoftware eingebunden (Strategie- & Management-Workshop Unified Communications, Realisierung, Projektmanagement)

Kappa opto-electronics, Gleichen

Realisierung CRM-Projekt, kommunikatives und integratives CRM (Integration in ERP), Anpassung, Integration in IT-Abläufe, Kampagnenmanagement (Analyse, Projektmanagement, Realisierung)

Konica Minolta, Langenhagen

Implementierung einer hochvolumigen Fax-/SMS-Lösung in Verbindung mit SAP R/3 und Integration in die Geschäftsprozesse (Analyse, Integration, Realisierung)

Kreissparkasse Waiblingen / Sparkasseninformatik

Realisierung einer Hochsicherheits-FaxServer-Lösung in Verbindung mit Lotus Notes (Analyse, Workshop, Projektmanagement)

LIEBHERR Gruppe International, Biberach

Integration von Fax- und E-Mail-Lösungen in die ERP-Software an mehr als 10 internationalen Standorten (Analyse, Integration, Projektmanagement)

Luther Rechtsanwälte, Köln

CTI-Applikation, zentraler Verteilplatz für 13 TK-Standorte, bundesweite Verteilung (Projektierung, Pflichtenheft, Realisierung, Projektmanagement)

Marbach GmbH, Heilbronn

Realisierung einer Fax-, Unified-Messaging- und CTI-Lösung in Verbindung mit Lotus Notes und IBM

Referentenprofil Michael Knauff

iSeries i5 inkl. Anbindung an die kundenseitig vorhandene ERP- und Archiv-Software (Analyse, Workshop, Projektmanagement)

May + Spiess, Düren

Realisierung Unified Communications, Unified Messaging in Verbindung mit Lotus Notes und IBM i5. Realisierung Call-Center-Integration, Integration für aktiven Telefonverkauf, Business-Analytics-Auswertungen des Telefonverkaufs zur strategischen Steuerung von Vertriebsprozessen, Bestellerfassung. Integration in IT und TK (Analyse, Projektmanagement, Realisierung)

Oskar Böttcher / OBETA, Berlin

Realisierung einer Computer-Telefonie-Lösung in Verbindung mit IBM i5 und Integration in die vorhandene ERP-Software (Analyse, Workshop, Integration, Projektmanagement)

Olsberg Hermann Everken GmbH, Olsberg

Realisierung einer Unified-Communication Lösung für Lotus Notes und IBM i inkl. CTI, Fax, SMS, Voice (Projektierung, Realisierung, Projektmanagement)

OTTO OFFICE, Hamburg

Einführung einer integrierten FaxServer-Lösung inkl. ICR, OCR und Integration in die Archiv-Software mit dem Ziel der Optimierung der Bestellerfassung in den Kundencentern (Ist-Aufnahme, Pflichtenhefterstellung, Workshop)

PFW GmbH, Stuttgart,

Standortübergreifendes Konzept zur Realisierung einer Computer-Telefonie-Integration in Verbindung mit IBM i5, Entwicklung und Implementierung einer Telefonmarketing-Software / Call-Center-Lösung (Projektierung, Analyse, Pflichtenheft, Projektmanagement als Generalunternehmer)

RCI Banque Renault Credit, Neuss

Umsetzung einer „globalisierten“ Fax-Lösung in Verbindung mit IBM i5 und Integration in die vorhandene ERP-Lösung sowie Realisierung einer SMTP-Connector-Integration für Fax (Analyse, Projektmanagement)

Remag AG, Mannheim

CTI-Integration in IBM i5, Unterstützung Niederlassungskonzept (7 TK-Standorte), Einbindung in Organisations- und ERP-Software, CISCO-Call-Manager-Anbindung mit CTI-Integration in Lotus Notes (Analyse, Projektmanagement, Realisierung)

Remus, Lippstadt

Kundenkontaktcenter auf Plattform Microsoft, Management von Telefonaten, Anrufverteilung, integriert in Kundencenter, Servicecenter, Integration in TK- und IP-Struktur (Analyse, Call-Flow, Realisierung)

Richemont Holding GmbH, München, Genf

Realisierung kommunikatives ERP/CTI auf einer IBM-i5-Plattform für Vertrieb, Kundenservice, Realisierung elektronische Signatur für den automatischen Rechnungsversand mit Integration in die Archivsoftware (Workshop, Realisierung, Projektmanagement)

Robert Thomas, Neunkirchen

Unified-Communications-Komponente mit Exchange-Anbindung, Kopplung an ERP, Integration von Telefonfunktionen in die ERP- und Exchange-Umgebung (CTI). Erweiterung durch multimediale Contact-Center-Lösung Konvy Communication Broker zur optimalen Verteilung der eingehenden Kommunikation wie Anrufe, E-Mail, Fax, SMS etc. (Strategie- & Managementworkshop zum Einsatz von Unified Communications, Realisierung, Projektmanagement)

Referentenprofil Michael Knauff

Stadt Aachen (regio IT)

Datenbankintegration, CRM als Adressdatenbank, Unternehmensdatenbank, Projektdatenbank, Angebotsdatenbank, Integration auf Basis MS-SQL, Unterstützung verschiedener Ämter (Analyse, Pflichtenheft, Projektmanagement, Realisierung)

TOYOTA Motorsport GmbH, Köln

Realisierung einer FaxServer-Lösung in Verbindung mit SAP R/3 (Analyse, Projektmanagement)

Unilabs Dr. Weber, S. A., St. Gallen, Schweiz

Realisierung einer großvolumigen Fax- und E-Mail-Integration in Verbindung mit der vorhandenen ERP-Software sowie MS Exchange (Analyse, Workshop, Projektmanagement)

Versandhaus Walz, Bad Waldsee

Realisierung einer FaxServer-Lösung zur Optimierung der Bestellerfassung inkl. Integration einer ICR/OCR-Lösung (Analyse, Projektierung, Projektmanagement)

WEMEFA, Velbert

Einrichtung Kundenkontaktcenter auf Lotus-Notes-Basis (ACD, Call-Center), Integration in CRM-Abläufe, Integration in TK- u. IT-Struktur (Analyse, Call-Flow, Realisierung)

Wertz GmbH, Aachen

Realisierung integrierter Fax- und Mailserver für diverse ERP-Lösungen, Realisierung Dokumentenconnector für Fax, Mail, Archiv und Signatur (Analyse, Realisierung)

Wilka, Velbert

CRM-Lösung auf Basis IBM System i, MS Windows mit Integration in die Unternehmensapplikationen, Außendienst (Analyse, Lastenheft, Projektleitung, Realisierung)

Persönliche Verbandsmitgliedschaften

- Mitglied in Common-Deutschland, Vereinigung der Nutzer der IBM-Systeme AS/400, iSeries, i5 und System i
- Mitglied im DVPT, Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e.V.
(Schwerpunkt: Integration aktueller Kommunikationstechniken in vorhandene IBM Hard- und Software)
- Mitglied im REGINA e.V., Regionaler Industrie-Club Informatik e. V., Aachen

Biografie

Michael Knauff ist geschäftsführender Gesellschafter der MCA GmbH, Stolberg, und Geschäftsführer der EBO GmbH, Übach-Palenberg. Seine Kenntnisse auf den Kompetenzfeldern Kommunikation, Information und Organisation basieren auf fast 30-jähriger Tätigkeit als Consultant, Manager und Leiter in zahlreichen Kommunikations- und CRM-Projekten in den Technologiebereichen Unified Communications, Voice over IP, CTI und Fax bei deutschen und internationalen mittelständischen Unternehmen. Besonderes Know-how erwarb er sich dabei in der Integration von Telekommunikation und IT sowie deren Verbindung mit Geschäftsprozessen; technisch ausgedrückt: in der Realisierung von Unified-Communications- und Contact-Center-Lösungen, die ERP-, CRM-, Groupware- und andere Unternehmenslösungen mit Telekommunikationsfunktionen verbinden.

Ziel bei allen Projekten ist es, den Unternehmenswert durch Kosteneinsparungen und Umsatzsteigerungen signifikant zu erhöhen. Die von Michael Knauff entwickelte Erfolgspyramide dient dabei als „Projekt-Richtschnur“ von der Auswahl der Basistechnologie bis zum Erreichen des unternehmerischen Ziels: Sie zeigt auf, wie aus dem Einsatz von Unified-Communications-Techniken und CRM-Lösungen unternehmerische Erfolge entstehen. In zahlreichen Veröffentlichungen und Vorträgen erläutert Michael Knauff die Unified-Communications-Pyramide und unterlegt sie mit

Referentenprofil Michael Knauff

Praxisbeispielen, die Unternehmenswertsteigerungen und das Erzielen von Wettbewerbsvorteilen durch Unified Communications und CRM demonstrieren.

Weiterführende Links: (diese Kompetenz-„Links“ werden von MCA betrieben)

<http://www.mca-gmbh.de>

Firmenwebsite der MCA mit

- Konzepten, Lösungen und Software für den Unternehmenserfolg mit Unified Communications
- dem Film „Alles wird gut“ über „nervenberuhigendes“ Unified Communications
- dem Webcast „Vertrieb 2.0 für Kunden 2.0“

<http://www.communication-blog.de>

Informationen und Wissen aus der Welt der Unified Communications

<http://www.ebo-solution.de>

Firmenwebsite der EBO GmbH mit Wissen und Lösungen zur kundenorientierten Unternehmensführung mit CRM