

## Agenda

### 3. Forum Consumer Electronics

#### Kundenorientierung in der CE - Best Practices und Visionen für mehr Zufriedenheit und Wertschöpfung

29. Februar 2008, 9:30 – 17:00 Uhr

Gastgeber: ElectronicPartner GmbH (EP Jahresveranstaltung)

Ort: CCD - Congress Center Düsseldorf, Halle 8b, Raum 814

Stockumer Kirchstr. 61, 40474 Düsseldorf

	<b>09:00</b>	<b>Registrierung</b>	Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.
<b>TOP 1</b>	<b>09:30</b>	<b>Begrüßung</b> Oliver Haubrich, ElectronicPartner Oliver Kaltner, Sony Deutschland GmbH	Albrechtstraße 10 10117 Berlin V. +49. 30. 27576-0
<b>TOP 2</b>	<b>09:45</b>	<b>Kunde 2.0 – was haben Industrie und Handel bislang gelernt?</b> Prof. Dr. Claudius Schmitz, business lab <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kunden treffen psychologische Entscheidungen</li> <li>▪ Ein Streifzug durch den aktuellen Wertewandel deutscher Kunden</li> <li>▪ Kunden wollen verführt werden! Aber wie?</li> <li>▪ Der faire Fachhandel hat exzellente Wachstumschancen.</li> </ul>	Fax +49. 30. 27576-400 bitkom@bitkom.org www.bitkom.org
<b>TOP 3</b>	<b>10:15</b>	<b>Business Innovation within the Creative Industries: A Consumer Lifestyle Perspective</b> Prof. Dr. Emile Aarts, Philips Research <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ User-centered design of novel product and service concepts call for new ways of working involving multi-disciplinary skilled teams and approaches.</li> <li>▪ Recent developments in the field of innovation</li> </ul>	<b>Ansprechpartner</b> Michael Schidlack Bereichsleiter Consumer Electronics & Digital Home +49. 30. 27576-232 Fax +49. 30. 27576-51-232 m.schidlack@bitkom.org
<b>TOP 4</b>	<b>11:00</b>	<b>Digitale Welt – Wie unterstützen Industrie und Handel den Verbraucher auf dem Weg in die Zukunft?</b> J. Nadler, Stiftung Warentest <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mehr Qualität zu günstigerem Preis dank Digitaltechnik</li> <li>▪ Wandel in der Handhabung. Überfordert die Industrie den Kunden?</li> <li>▪ Folgen die Innovationen zu schnell? Schaden sie der Kompatibilität?</li> <li>▪ Ist weniger mehr?</li> </ul>	<b>Präsident</b> Prof. Dr. Dr. h.c. mult August Scheer
	<b>11:30</b>	<b>Kaffeepause</b>	<b>Hauptgeschäftsführer</b> Dr. Bernhard Rohleder

## Agenda

### 3. Forum Consumer Electronics

Seite 2

- TOP 5 12:00 Thinking ahead through Industry Lifecycles**  
Holger Meyer, Hellmann Worldwide Logistics
- Globale Megatrends und ihre Ausprägungen innerhalb verschiedener Industrien
  - Bestehen branchenübergreifende Trendmuster denen gefolgt wird?
  - Wer ist Pionier und Treiber in dieser Entwicklung?
  - Kann der CE Markt davon lernen?
  - Wo liegen die Chancen im Crosslearning?
- TOP 6 12:30 Vermarktung eines Nutzgegenstandes unter Lifestylegesichtspunkten am Beispiel des „Mini“**  
Dr. Hans-Peter Kleebinder, BMW Group Mini Deutschland (to be confirmed)
- 13:00 Mittagspause**
- TOP 7 14:00 Kann Service Kunden begeistern? Ein Erfahrungsbericht über aktuelle Serviceideen**  
Andreas Beck, Samsung Electronics GmbH
- TOP 8 14:30 Wie die Nutzungserfahrung digitaler Interfaces optimiert werden kann**  
Tim Bosenick, SirValUse / Claudia Rummel, SirValUse
- Allgemeine Nutzungsprobleme
  - Methoden zur Erreichung einer größeren Kundenzufriedenheit
- 15:00 Kaffeepause**
- TOP 9 15:30 Was Kunden wollen – Wertewandel, Themen und Trends im CE-Markt in den kommenden 520 Wochen**  
Lars Thomsen, Future Matters
- Wie entwickeln sich Werte und Wünsche auf Seiten der Konsumenten?
  - Dauerthema „Usability“ – was haben wir gelernt und wo stehen wir derzeit tatsächlich?
  - Dienstleistung versus Discount: Welche Trends und Perspektiven prägen Handel und Dienstleistung in Zukunft?
- TOP 10 16:00 Podiumsdiskussion**
- 17:00 Ende**

## Agenda

3. Forum Consumer Electronics  
Seite 3

### **Anfahrtsbeschreibung**

Anreise: [http://www.duesseldorfcongress.de/de/locations/anr\\_halle8.php4](http://www.duesseldorfcongress.de/de/locations/anr_halle8.php4)

Anfahrtsplan: [http://www.duesseldorfcongress.de/download/anfahrt\\_halle8\\_p2.pdf](http://www.duesseldorfcongress.de/download/anfahrt_halle8_p2.pdf)

### **Shuttleservice**

ElectronicPartner stellt einen Shuttle zu Verfügung, der von **P2** im Minutentakt fährt.