

# Herausgeber und Autoren

## **Mario Pufahl**

Mario Pufahl, Diplom-Kaufmann, ist Manager und Projektleiter in der auf CRM spezialisierten Unternehmensberatung eC4u. Vorher war er Manager in der pharmazeutischen Industrie und Unternehmensberater für Customer Relationship Management bei Cap Gemini Ernst & Young. Er hat umfangreiche Projekterfahrung im Bereich Sales Force Automation und Business Performance Management. Darüber hinaus ist er Autor der bei Gabler erschienenen Fachbücher „Kosten senken mit CRM“ und „Vertriebscontrolling“ sowie zahlreicher Fachbeiträge zu seinen Schwerpunktthemen.

Weitere Informationen unter [info@pufahl.net](mailto:info@pufahl.net)

## **Guido Happe**

Guido Happe, Diplom-Sozialwissenschaftler, ist Senior Consultant und verantwortlicher Teamleiter des Competence Centers Advanced Technologies bei Kienbaum Executive Consultants und mit nationalen und internationalen Executive-Search-Projekten betraut. Er hat erfolgreich Start-Up-Unternehmen operativ und vertrieblich beraten und bei deren Markteintritt begleitet.

Weitere Informationen unter [guido.happe@kienbaum.de](mailto:guido.happe@kienbaum.de)

**Dr. Frank Baumgärtner** ist geschäftsführender Gesellschafter der TellSell Consulting, der führenden Marketing- und Vertriebsberatung im deutschsprachigen Raum. Neben dem Aufbau neuer Vertriebs- und Servicekonzepte unterstützt TellSell Consulting überwiegend Großunternehmen bei der pragmatischen und schnellen Etablierung neuer Geschäftsfelder im Markt. TellSell Consulting ist Business Incubator der Scout24-Gruppe und gehört zu dem Netzwerk der Beisheim Holding Schweiz.

Weitere Informationen unter <http://www.tellsell.de>

**Oliver Barth**, Diplom-Psychologe, ist Senior Consultant und Team Manager bei Kienbaum Management Consultants im Bereich Management Audits, Führungskräfte Training und HR-Strategie-Beratung, speziell für Deutschland und die Schweiz.

Weitere Informationen unter [oliver.barth@kienbaum.de](mailto:oliver.barth@kienbaum.de)

**Martin Baumann**, Diplom-Wirtschaftsingenieur, ist Senior Berater bei der Capgemini Deutschland GmbH. Er unterstützt Großunternehmen bei der Umsetzung von internationalen CRM-Projekten. Seine Schwerpunkte sind die Prozessdefinition und anschließende Umsetzung.

Weitere Informationen unter [martin.baumann@capgemini.com](mailto:martin.baumann@capgemini.com)

**Joachim Bochberg** ist Leiter der Abteilung Consumer Relations Waschmittel bei der Firma Henkel KGaA in Düsseldorf. Zudem ist er seit 2002 Vorsitzender der Call-Center-Initiative CCBenchmarks e.V., die als Non-Profit-Organisation das Benchmarking von Call Centern erforschen und vorantreiben will.

Weitere Informationen unter [Joachim.Bochberg@henkel.com](mailto:Joachim.Bochberg@henkel.com)

**Heiko Gövert**, Diplom-Kaufmann, ist Inhaber und Geschäftsführer der Gövert GmbH Lünen, einem Automobilhändler der Marken VW, Audi und SEAT.

Weitere Informationen unter [heiko@goevert.de](mailto:heiko@goevert.de) oder <http://www.goevert.de>

**Hannes Haefele**, Diplom-Kaufmann, ist als Senior Regional Manager bei Oracle Deutschland GmbH verantwortlich für die Tele Sales Unit in Berlin. Er ist ein ausgewiesener internationaler Spezialist auf dem Gebiet Telesales und innovative Tele-Marketing-Konzepte.

Weitere Informationen unter [hannes.haefele@oracle.com](mailto:hannes.haefele@oracle.com)

**Bodo Herlyn** ist als Geschäftsführer von Orenburg (Deutschland) für den Ausbau des Unternehmens und die Gestaltung strategischer Allianzen in Deutschland, Österreich und der Schweiz verantwortlich. Bei Systems Union, einem internationalen Hersteller für Accounting-Software, sammelte er Erfahrung im Aufbau eines indirekten Vertriebs in Zentraleuropa. Zuvor war Bodo Herlyn in Marketing und Vertrieb bei IBM und der Unternehmensberatung ZS Associates als Management Consultant für Mergers in der Pharma-Industrie in Deutschland und England tätig.

Weitere Informationen unter [www.board.de](http://www.board.de)

**Claudia M. Hügel**, Diplom-Kauffrau, ist Leiterin Globale Vertriebssteuerung und Vertriebskanalmanagement bei der Deutschen Lufthansa AG und hier verantwortlich für globales Vertriebscontrolling, -management und -steuerung.

Weitere Informationen unter [claudia.huegel@dlh.de](mailto:claudia.huegel@dlh.de)

**Christoph Mueller** ist CEO und Verwaltungsratspräsident der CRIXP Corp., ein dynamischer Generalunternehmer für CRM-Projekte mit komplexen Integrationsaufgaben. CRIXP Corp. ist ein Hauptsponsor von openMDX, der führenden Open Source MDA Plattform, und Initiator von openCRX, der Open Source CRM-Standardlösung.

Weitere Informationen unter <http://www.cripx.com> und <http://www.opencrx.org>

**Prof. Dr. rer. pol. Matthias Neu** ist Professor am Fachbereich Wirtschaft der Fachhochschule Darmstadt, Schwerpunkt Marketing. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Strategisches Marketing, Verkaufstraining, Beschwerdemanagement, Marktforschung und Direktmarketing.

Weitere Informationen unter <http://www.marketing.fbw.fh-darmstadt.de>

**Dr. Wolfgang Ober** ist promovierter Physiker und seit über 25 Jahren im Vertriebsmanagement tätig. Er hat verschiedene nationale und internationale Führungspositionen besetzt. Er ist Mitbegründer der European Access Group GmbH und verantwortlich für europäisches Vertriebsoutsourcing.

Weitere Informationen unter [w.ober@european-access.com](mailto:w.ober@european-access.com)

**Felicita Schwarz**, Diplom-Psychologin, ist Senior Training Consultant Deutschland, Österreich und Schweiz bei Thomson NETg und Spezialistin für E-Learning und Blended-Learning-Lösungen sowie strategische Auftragsproduktion.

Weitere Informationen unter [felicita.schwarz@thomson.com](mailto:felicita.schwarz@thomson.com)

**Christoph von Stillfried**, Diplom-Kaufmann, ist Manager bei dem Beratungs- und Trainingsunternehmen zeb/sales.consult. Das Unternehmen ist spezialisiert auf die Beratung von Finanzdienstleistern, von der Entwicklung grundlegender Vertriebsstrategien bis hin zur operativen Umsetzung. zeb/sales.consult ist ein Tochterunternehmen der Unternehmensberatung zeb/rolfes.schierenbeck.associates. Darüber hinaus ist Christoph von Stillfried Doktorand am wirtschaftswissenschaftlichen Zentrum der Universität Basel, Abteilung für Bankmanagement und Controlling.

Weitere Informationen unter [cstillfried@zeb.de](mailto:cstillfried@zeb.de)

**Heinz-Ulrich Stolte**, Diplom-Kaufmann, ist Geschäftsführer der OPC – Organisations- und Projekt Consulting GmbH in Düsseldorf. OPC konzentriert sich auf die Beratung von erfolgreichen Mittelständlern und mittelständisch organisierten Strukturen innerhalb großer Unternehmen. OPC entwickelt keine Theorien oder Strategien, sondern konzentriert sich auf realisierbare Lösungen, orientiert an konzeptionellen Strategien.

Weitere Informationen unter <http://www.opc-gruppe.de>

**Harry Wessling**, Diplom-Kaufmann, ist Management Consultant bei axentiv AG mit den Beratungsschwerpunkten Strategie, Organisation und Informationstechnologie. axentiv ist zertifizierter Service Partner und Special Expertise Partner der SAP AG. Als international tätiges Beratungsunternehmen betreut axentiv Kunden aus Industrie, Handel und Dienstleistung.

Weitere Informationen unter [harry.wessling@axentiv.de](mailto:harry.wessling@axentiv.de)

**Thomas Zwippel**, Diplom-Betriebswirt, ist seit 1999 als Senior Consultant bei der saracus consulting GmbH in Münster beschäftigt. Seine Haupttätigkeitsfelder sind Projektleitung, Analyse der Geschäftsprozesse, Modellierung sowie die Umsetzung von Anforderungen der Kunden unterschiedlicher Branchen im Frontend-Bereich von Data Warehouse und CRM-Lösungen, sowie die Durchführung von Seminaren. Thomas Zwippel ist Certified Decision Support Engineer beim Softwarepartner MicroStrategy.

Weitere Informationen unter [t.zwippel@saracus.com](mailto:t.zwippel@saracus.com)