

# CONTACT | *punkt*

Standortzeitschrift

Bad Homburg v.d.Höhe 1/2010



## Neue Ideen und bewährte Tugenden

Generationen-Vielfalt in  
Bad Homburger Unternehmen



# Guten Tag in Bad Homburg v.d.Höhe

Liebe Leserinnen und Leser,

„kybernetike“, das griechische Wort für die hohe Kunst des Steuermanns, steckt im Begriff Kybernetik. Er bezeichnet die Wissenschaft von den Vorgängen in selbstständigen Systemen. Für einen Kybernetiker haben Gemeinschaften ihre Grenzen dort, wo keine Informationen mehr fließen.

Das Thema dieses CONTACTpunktes ist das selbstständige System Betrieb, und wer die Abläufe in erfolgreichen Unternehmen betrachtet, der stößt stets auf einen sehr guten Informationsfluss in diesen Gemeinschaften.

Je mehr Fachkräfte unterschiedlicher Disziplinen ihr Wissen einbringen, umso besser müssen sie kommunizieren. Ob mehrere Spezialisten an einem Projekt arbeiten, ob Praktiker Abläufe abstimmen oder langjährige Mitarbeiter Erfahrung an Auszubildende weitergeben – stets fließen Informationen. Die Weiterga-

be von Daten und Wissen ist so immer schon ein Teil des Weges zum Erfolg.

Welche Gemeinschaften in Bad Homburger Unternehmen arbeiten und wie einzelne Betriebe das Miteinander fördern, das lesen Sie in diesem Heft. Natürlich erfahren Sie auch, was sich sonst in unserer Stadt tut und wo im Sommer etwas los ist. Eine angenehme Lektüre wünscht Ihnen



Ihr Michael Korwisi  
Oberbürgermeister

## INHALT

### FOCUS

3–5 **Neue Ideen und bewährte Tugenden** Generationen-Vielfalt in Bad Homburger Unternehmen

### BUSINESS

- 6 **Berater unter sich** Fünf Jahre ConsultingNetz Bad Homburg  
7 **Was Erhard noch nicht kannte** Neue Herausforderungen für die WIPOG  
7 **Kinderhaus vor, noch ein Tor** SimCorp startet Partnerschaft mit dem Frankfurter Kinderhaus  
**Verbraucher müssen mithelfen** Stippvisite bei der Wettbewerbszentrale

### PORTRÄT

8 **Von Silver-Linern und Datenmaulwürfen** Alles für effiziente und sichere Kundenbetreuung – mit Niveau:  
Zu Besuch bei CC&C

### DIALOG

9 **„CRM muss noch intelligenter werden“** Im Gespräch mit Peter Apel, Geschäftsführer der CC&C GmbH

### LIFE

- 10 **Rätselhaft menschlich** Hanneke Beaumont in Bad Homburg  
**Dem Baumeister auf der Spur** Viel zu sehen in Stadt und Land  
11 **Mit Händen und Füßen für Auge und Ohr** 8. Internationales Orgelfestival Bad Homburg  
**Im Wald, da sind die Läufer** Drei Extra-Strecken für Aktive  
**Sommergenuss in Form** Rezept für besondere Gäste



# Neue Ideen und bewährte Tugenden

## Generationen-Vielfalt in Bad Homburger Unternehmen

Schneller, besser, anders sein – so lautete ein Marketing-Credo in den neunziger Jahren des vergangenen Jahrhunderts. Damals begann das Internet seinen Siegeszug, seitdem wachsen Kinder und Jugendliche immer selbstverständlicher mit Multimedia auf. Diese sogenannten *digital natives* „ticken“ tatsächlich schneller und ganz anders. Was bedeutet das in Zeiten demografischen Wandels – und für Firmen besonders interessant: Wie gestalten sich betriebliche Prozesse im Miteinander von Alt und Jung?

**Die Stadt Bad Homburg** beschäftigt sich seit Jahren intensiv mit dem Thema Demografie. Dadurch erhält sie entscheidende Hinweise für Maßnahmen der Wirtschaftsförderung und anderer städtischer Fachbereiche. Der erste große Schritt war die Firmenbefragung vor zwei Jahren: Im Auftrag der Stadt sprach Prof. Dr. Jutta Rump vom Institut für Beschäftigung und Employability der Fachhochschule Ludwigshafen mit Bad Homburger Unternehmen darüber, wie diese mit dem demografischen Wandel umgingen und was man gemeinsam in Angriff nehmen sollte. Die Antworten mündeten in konkrete, ganz unterschiedliche Projekte:

So entstand zum Beispiel die Initiative Mitarbeitergesundheit „mir geht's gut“: Unternehmen und Stadtverwaltung vernetzen ihre internen Gesundheitsangebote. Auch die neue, unternehmensübergreifende Betriebskindertagesstätte, die jetzt in der Benzstraße im Gewerbegebiet realisiert wird, war eine Anregung aus der Befragung. Außerdem formierte sich der Arbeitskreis für Personalleiter, der von der Wirtschaftsförderung angeboten und von Prof. Rump moderiert wird.

**Im September vergangenen Jahres** informierten sich die Teilnehmer des Arbeitskreises über die Erstellung einer Wissensbilanz. Welches intellektuelle Kapital entsteht im Unterneh-

men, wie wird es weiterentwickelt und gehalten? Und wie bringt man die unterschiedlich „tickenden“ Generationen unter einen Hut? Genau dar um ging es dann beim dritten Treffen im März, unter dem Motto „Erfolgsfaktor Mensch – Generation Internet versus Generation Baby Boomer“.

**Wer heute Mitte vierzig** oder älter ist – also ein *baby boomer* – für den sind Pflichterfüllung und Disziplin besondere Werte. Man hat sich für Familie oder Beruf entschieden, liebt Kollegialität und Sicherheit. Für die 30-bis 35-Jährigen heißt es hingegen: Leistung soll Spaß machen. Man will Beruf und Familie miteinander vereinbaren. Und Sicherheit bleibt wichtig – aber nicht um jeden Preis. Kurzum:

*Von wegen  
altes Eisen*

Die sogenannte Generation Internet passt sich viel weniger an bestehende gesellschaftliche und unternehmerische Normen an. Wer gut ausgebildet ist, kann sich das auch leisten, denn die Arbeitgeber sind froh über gute Mitarbeiter.

**Das bestätigt** Dr. Stefan Urbach, Leiter Personal und Soziales bei der ixe tic GmbH: „In Bewerbungsgesprächen müssen wir uns auf andere Fragen einlassen als noch vor 15 Jahren. Zum Beispiel, wie es mit der privaten Nutzung des IT-Arbeitsplatzes aussieht. Ein Unternehmen kann es sich heute nicht mehr leisten, schablonenhaft bestimmte Themen abzuwehren.“

ixetic beschäftigt in Bad Homburg 60 Prozent gewerbliche Mitarbeiter, der Großteil der Belegschaft ist zwischen 40 und 50 Jahre alt, die Fluktuation ist gering. „Wir müssen uns um jüngere Mitarbeiter bemühen und viel früher als bisher anfangen, Jugendliche für technische Berufe zu begeistern“, sagt Urbach und nennt als Beispiel die jahrelange Kooperation mit der Humboldt-Schule und den Girl's Day. Darüber hinaus war ixe tic Initiator der Betriebskindertagesstätte, die im Herbst ihre Pforten öffnet. →



→ Doch auch die älteren Mitarbeiter bleiben im Blick, schließlich werden ein Drittel der Belegschaft in zehn Jahren um die 60 Jahre sein. Altes Eisen? Im Gegenteil, Urbach fordert einen Paradigmenwechsel: „Ältere Mitarbeiter haben viel Erfahrung und Motivation. Durch ihre hohe soziale Kompetenz können sie jüngere Kollegen hervorragend unterstützen. Das sind unbezahlbare Werte, die es absolut aufwiegen, dass ältere Mitarbeiter teurer sind.“ Die Generationenvielfalt fordert darüber hinaus altersgerechte Abläufe und Angebote – von der Struktur der Schichtarbeit über die Verpflegung in der Kantine bis zu Weiterbildungsmaßnahmen und Sportgruppen.

**Wie wertvoll ältere Mitarbeiter sind,** weiß auch Anita Velte, Geschäftsführerin des Sicherheitsunternehmens SOV GmbH. Von den 60 Mitarbeitern

des Unternehmens sind nur sechs im kaufmännischen Bereich tätig – und das sind die vergleichsweise jüngsten. Auch in der Leitstelle sitzt die jüngere Generation. Für die Arbeit des Sicherheitsdienstes bevorzugt SOV ältere Menschen, also die Generation mit den „traditionellen“ Tugenden. Das Mindestbewerbungsalter liegt ohnehin bei 25 Jahren.

### *Harter Kampf um Absolventen*

„Wenn wir Leute suchen, stellen wir doppelt so viele ein, wie wir brauchen. Denn die Hälfte springt wegen der unkonventionellen Arbeitszeiten schnell wieder ab“, erzählt Anita Velte.

Ältere Mitarbeiter bleiben eher, freuen sich, dass sie überhaupt eine Tätigkeit haben und sehen die extremen Arbeitszeiten als Vorteil an. Denn so können sie auch in der Woche mal privat etwas unternehmen. Außerdem wurde eine betriebliche Altersvorsorge eingeführt, was in der Branche nicht üblich ist. Anita Velte: „Verlässlich Geld verdienen ist für die

Menschen wichtig. Wir machen das möglich, achten auf ein gutes Betriebsklima und haben zum Glück sehr viele Beschäftigte, die schon lange bei uns sind.“

**Flexibel sein** – das ist auch ein Thema für SimCorp. In Bad Homburg beschäftigt das Softwareunternehmen vor allem akademisch ausgebildete Berater – 70 Prozent männlich, 30 Prozent weiblich. Der Altersdurchschnitt liegt bei 36 Jahren, wer neu einsteigt, ist zehn Jahre jünger. Zur Berater Tätigkeit gehört Reisebereitschaft, und die nimmt mit dem Alter ab. „Hochschulabsolventen sind davon begeistert, wer eine Familie gründet, möchte eher vor Ort bleiben“, beschreibt Rita Jeziorowski, Personalleiterin bei SimCorp, die Situation. Für das Unternehmen sei es daher sehr schwierig, Senior-Consultants zu bekommen, die intensiv reisen wollen – und der Kampf um Hochschulabsolventen werde härter.

**Das Unternehmen reagiert darauf** mit ungewöhnlichen Ideen. So sind die Berater maximal vier Tage bei den Kunden – und nicht fünf, wie es in der Branche üblich ist. Damit Familie und Beruf noch besser zu vereinbaren sind, macht die Firma den Mitarbeitern auch Mut, Elternzeit zu nehmen. Und wer lange für ein Projekt an fernem Orte tätig war, kann danach – wenn möglich – eines in der Nähe betreuen.

Mit solchen und anderen Maßnahmen ergatterte das Unternehmen in



CONTACT | *punkt*  
EXTRA

### **Willkommen im Arbeitskreis für Personalleiter**

Der Arbeitskreis trifft sich zweimal im Jahr. Gemeinsam werden verschiedene Facetten des demografischen Wandels betrachtet und diskutiert. Veranstalter ist die Wirtschaftsförderung.

Interessierte Unternehmen sind jederzeit willkommen. Termine erfahren Sie unter [wirtschaftsfoerderung@bad-homburg.de](mailto:wirtschaftsfoerderung@bad-homburg.de)

diesem Jahr zum dritten Mal in Folge einen Platz unter den Top Ten des Wettbewerbs „Great Place to Work“. Bewerber achten auf solche Auszeichnungen. Sie wollen vorher wissen, ob ein Unternehmen herausforderungsvolle Tätigkeiten in einer leistungsorientierten Struktur bietet – und sie erwarten ein gutes Betriebsklima. Mittlerweile arbeitet die Firma an neuen Jobprofilen mit weniger Reisetätigkeit: „Unternehmen müssen kreativer werden, um auch ältere Mitarbeiter samt ihrem Wissen und ihrer Erfahrung zu halten“, so Rita Jeziorowski.

**Ein anderes Bad Homburger** Softwareunternehmen ist die Amadeus Germany GmbH. „In den letzten vier Jahren ist unsere Belegschaft durchschnittlich viereinhalb Jahre älter geworden“, berichtet Jens de Veer, Head of Human Resources. Die meisten der 500 Mitarbeiter sind zwischen 30 und 50 Jahre alt, seit kurzem haben die weiblichen Mitarbeiter die 50-Prozent-Marke geknackt. Es gibt nur sehr wenige jüngere oder ältere Kollegen und wenig Fluktuation, so bleibt das über Jahre gewachsene Know-how im Unternehmen. Doch man müsse sehen, dass man den Kontakt zu den jüngeren Zielgruppen in den Absatzmärkten hält.

**Eine Brücke zur Generation**, die mit Multimedia aufgewachsen ist, sind für die Mitarbeiter von Amadeus inzwischen ihre eigenen Kinder. Außerdem nutzt Amadeus für die interne Kommunikation neue Medien von Wiki über Blogging bis hin zur sogenannten „Amadeus Tube“ (einer Art YouTube) und führt die Mitarbeiter damit auch im Arbeitsalltag an Social Media heran. Darüber hinaus ist in Bad Homburg ein unternehmensinternes Gremium installiert, das sich mit der Skill- und Know-how-Entwicklung innerhalb des Unternehmens beschäftigt. Dabei geht es auch um die kulturelle Kompetenz der Mitarbeiter, die sich auf kulturelle Veränderungen in der deutschen Arbeitswelt, aber auch auf die Anforderungen anderer Länder einstellen müssen. Die jüngere Generation, so

de Veer, sei durch Auslandsaufenthalte und starke Internet-Nutzung viel flexibler. Und Amadeus fängt wie iXetic früh an, potenzielle Mitarbeiter für sich zu begeistern, zum Beispiel durch Studiengänge an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg Mannheim – mit Praxisphasen bei Amadeus.

**Und wie sieht es bei der Feri Finance AG aus?** Auch diese Bad Homburger Unternehmensgruppe für Finanzberatung, Vermögensverwaltung, Wirtschaftsforschung und Rating ist Mitglied im Arbeitskreis. Die Belegschaft ist durchschnittlich Ende 30 bis Anfang 50, es gibt aber auch jüngere Mitarbeiter, berichtet Vorstand Dr. Matthias Klöpfer: „Ältere vermögende Kunden erwarten ältere Berater: So ab 40 wird man akzeptiert.“ Die Nachfolgeplanung in den Unternehmen der Kunden betreut Feri vor allem

*Jung, flexibel, international*

zu rechtlichen und steuerlichen Aspekten. Für Generationenkonflikte innerhalb einer Unternehmerfamilie gebe es Spezialisten, die moderierend tätig werden, bis hin zur Erarbeitung von Familienverfassungen. Darin werde unter anderem festgelegt, wer was in welchem Umfang tun dürfe. Klöpfer: „Die jungen Leute entscheiden heute freier, ob und in welcher Form sie eine Nachfolge antreten.“

„Früher war das Pflichtgefühl der Unternehmerkinder, die Nachfolge zu übernehmen, größer“, sagt auch Dr. Axel Patterson, Vorsitzender des IHK-Arbeitskreises Unternehmensnachfolge. „Heute hat die Vererbung innerhalb der Familie aufgrund komplexer gewordener Nachfolgeregelungen an Attraktivität eingebüßt.“ Auch hier zeigt sich die größere Freiheit der jüngeren Generation, statt des „gemachten Nestes“ eigene Lebensentwürfe zu verwirklichen.

**Gut ausgebildete junge Leute** sind also freier, begehrter und können im Arbeitsleben mehr Bedingungen als je zuvor stellen. Doch auch schlecht oder gar nicht ausgebildete Jugendliche nutzen Multimedia intensiv – und stellen die gleichen Ansprüche, ohne dafür etwas anbieten zu können. Prof. Dr. Jutta Rump: „Das ist eine ganz neue Situation, diese Leute müssen

unbedingt ins Arbeitsleben eingebunden werden. Dafür sind kooperative Ansätze zwischen Schulen, Firmen und ehrenamtlich engagierten Privatpersonen gefragt.“

Die Wissenschaftlerin weist in diesem Zusammenhang auf die vielen älteren Bürgerinnen und Bürger dieser Stadt hin – und auf das große Wissen, das diese Menschen besitzen. In Projekten zur Generationenvielfalt könnten sie helfen, die Talente aller Jugendlichen zu heben und zu fördern. Dafür habe Bad Homburg einfach exzellente Ausgangsbedingungen. Der Arbeitskreis für Personalleiter ist ein Teil dieses Potentials, er wird das Thema Generationenvielfalt zum Nutzen aller weiter vertiefen.

CONTACT | *punkt*  
COMPAKT

## Fit für den Wandel – Tipps im Netz

**Demographie Netzwerk e. V.** – Gegründet auf Initiative des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) und der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA). [www.demographie-netzwerk.de](http://www.demographie-netzwerk.de)

**INQA** – Initiative von Bund, Ländern, Sozialpartnern, Sozialversicherungsträgern, Stiftungen und Unternehmen. [www.inqa.de](http://www.inqa.de)

**WAI Netzwerk** – Förderung der Anwendung des WAI (Work Ability Index) in Deutschland. Initiiert von der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), finanziert von der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA). [www.arbeitsfaehigkeit.uni-wuppertal.de/index.php](http://www.arbeitsfaehigkeit.uni-wuppertal.de/index.php)

Kontakt zu Prof. Dr. Jutta Rump über [www.ibe-ludwigshafen.de](http://www.ibe-ludwigshafen.de), dort erhalten Sie auch Informationen zum Download.

Mehr Informationen zu den oben erwähnten Unternehmen erhalten Sie unter  
[www.ixetic.com](http://www.ixetic.com)  
[www.sov.de](http://www.sov.de)  
[www.simcorp.com](http://www.simcorp.com)  
[www.de.amadeus.com](http://www.de.amadeus.com)  
[www.feri.de](http://www.feri.de)





CNHG-Mitglieder Detlef Lehmann, percorem consult, und Reinhard Vanhöfen, vancore GmbH, mit der Vorsitzenden Antje-Imme Strack, UFS GmbH, beim Beratertag 2010

## Alles für Berater:

### Herzlich willkommen!

- **ConsultingNetz Bad Homburg**  
Die Vereinigung selbstständiger Unternehmensberater bietet Kommunikation und Kooperation – siehe nebenstehender Artikel. Kennenlernen beim Clublunch, nächster Termin 10. September um 12.30 Uhr, Anmeldung unter [info@cnhg.de](mailto:info@cnhg.de)

- **Consulting Initiative**  
Angebot der Wirtschaftsförderung: Regelmäßiger Jour Fixe der Beraterbranche im Brauhaus im Kronenhof, Zeppelinstraße 10. Mit Referat und viel Zeit für *networking*. Nächster Termin: 18. August 2010, 19 Uhr.

- **KompetenzNetz Consulting Rhein-Main**  
2003 von den Städten Wiesbaden, Bad Homburg und Eschborn ins Leben gerufen. Einmal im Jahr findet das Regionale Treffen der Consulting-Branche statt. Nächster Termin: 2. November 2010 in Eschborn.

- **[www.consultingregion.net](http://www.consultingregion.net)**  
Die Plattform für alle hier erwähnten Angebote – wird gegenwärtig überarbeitet. Relaunch im Sommer 2010.

*Anmeldungen und Fragen richten Sie bitte an [wirtschaftsfoerderung@bad-homburg.de](mailto:wirtschaftsfoerderung@bad-homburg.de), Telefon 06172 / 100-6150*

## Berater unter sich

### Fünf Jahre ConsultingNetz Bad Homburg

„Gewinn durch Kooperation“ lautet das Motto des ConsultingNetzes Bad Homburg (CNHG). Der 2005 gegründeten Vereinigung selbstständiger Unternehmensberater gehören derzeit 30 Mitglieder an. „Durch das CNHG profitieren unsere Mitglieder und deren Kunden gleichermaßen. Berater, die nachweislich erfahren und erfolgreich sind und einander vertrauen, können ihre Kompetenzen besser im Interesse des Kunden zusammenführen“, fasst die Vorsitzende Antje-Imme Strack das Credo des CNHG zusammen. Neben der Wirtschaftsförderung Bad Homburg, die die Gründung des Vereins initiierte, gehören die IHK Frankfurt und die accadis Hochschule Bad Homburg dem Beirat des CNHG an.

Die Mitglieder profitieren von zahlreichen internen Aktivitäten, die dem vertraulichen Austausch von Konzepten und Ideen dienen. Beim öffentlichen Bad Homburger Beratertag diskutieren hochkarätige Referenten aus Wissenschaft und Praxis mit interessierten Beratern aus der Region. Auch hieraus entstanden bereits zahlreiche Kooperationen.

Das ConsultingNetz lädt interessierte Beraterkollegen herzlich zum monatlichen, offenen Clublunch ein. *Termine und weitere Informationen unter [www.cnhg.de](http://www.cnhg.de)*



Günter Rittner

## Was Erhard noch nicht kannte

### Neue Herausforderungen für die WIPOG

„Soziale Marktwirtschaft ist unser Thema. Wir kümmern uns um alles, was damit zusammenhängt“, fasst Dr. Wolfgang Lindstaedt die Aufgaben der Wirtschaftspolitischen Gesellschaft von 1947 e.V. (WIPOG) zusammen. Die Jahreszahl hat es in sich. Denn das damals verabschiedete Grundsatzprogramm der Gesellschaft avancierte zum Basispapier der Sozialen Marktwirtschaft. Ludwig Erhard, 1947 Direktor des Bizonalen Wirtschaftsrates, war denn auch einer der Gründer der WIPOG mit Sitz in Bad Homburg. Die parteiübergreifende Gesellschaft hat heute um die 200 Mitglieder, von der staatsbürgerlich engagierten Einzelperson bis zum Verband. Schwerpunkte der Arbeit sind Vorträge, Symposien und eigene Forschungsprojekte. Dabei rücken Globalisierung und Demografiewandel immer mehr ins Rampenlicht – Dinge, die Ludwig Erhard noch gar nicht kannte. Was sind die Folgen des Wandels für Wirtschafts-, Sozial- und Bildungspolitik? Wie können die heute so unterschiedlichen Generationen gut miteinander leben und arbeiten? Was meint das Ausland dazu? Im Internet stellt die WIPOG allen Interessierten außerdem umfassende Informationen zur Verfügung. *Surfen Sie mal zu [www.wipog.de](http://www.wipog.de)*



CONTACT *punkt*  
EXTRA

### Auch in diesem Jahr

... präsentiert sich die Stadt Bad Homburg gemeinsam mit vier privaten Immobilien- und Flächenanbietern – aurelis, Taunus Sparkasse, Siemens Real Estate und Uher – auf der EXPO REAL. Zum bewährten Konzept gehört der eigenständige Auftritt der Stadt unter dem attraktiven Dach der Metropolregion FrankfurtRheinMain.

*EXPO REAL 2010*  
14. Internationale Fachmesse  
für Gewerbeimmobilien  
und Investitionen  
4. bis 6. Oktober 2010  
Neue Messe München  
[www.exporeal.net](http://www.exporeal.net)

## Kinderhaus vor, noch ein Tor

### SimCorp startet Partnerschaft mit dem Frankfurter Kinderhaus

Soziales Engagement vor Ort, langfristig und persönlich. Das hatte sich die Belegschaft der Firma SimCorp auf die Fahne geschrieben. „Über die Wirtschaftsförderung Bad Homburg kamen wir ans Frankfurter Kinderhaus in Gonzenheim – und die Chemie stimmt sofort“, erzählt Rita Jeziorowski, Personalleiterin von SimCorp. Zum Auftakt traf man sich im Kinderhaus – zum gemeinsamen Abendessen. Die nächste Aktion war ein Kickerturnier Ende April, diesmal im Hause SimCorp. Der von den Kindern gewonnene Pokal wird sicher bald Gesellschaft bekommen. Denn die Partnerschaft ist auf Dauer angelegt, Groß und Klein überlegen bereits, was man als Nächstes unternehmen könnte. Das tut den Kindern und Jugendlichen gut, die im Kinderhaus Hilfe und ein Zuhause finden, bis sie in ihre Familien zurückkehren oder selbstständig leben können. SimCorp freut sich, diese Entwicklung durch die gemeinsamen Aktivitäten ein Stück weit begleiten zu können. [www.simcorp.com](http://www.simcorp.com)

CONTACT *punkt*  
TIPP

### IKT-Treffen: Termin in Sicht

Am 7. September trifft sich die Bad Homburger Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) zum zweiten Branchentreffen im Kronenhof. Kontakte knüpfen, Erfahrungen austauschen – dabei sein! IT-Unternehmen erhalten eine Einladung.

*Interessierte wenden sich einfach an [wirtschaftsfoerderung@bad-homburg.de](mailto:wirtschaftsfoerderung@bad-homburg.de).*

### Gesundheit! Besondere Angebote der Wirtschaftsförderung

Der **Arbeitskreis Gesundheitswirtschaft** trifft sich regelmäßig, um Kontakte und Synergieeffekte innerhalb dieser Wertschöpfungskette zu fördern.

In der Initiative **Mitarbeitergesundheit „Mir geht's gut“** entstehen unternehmensübergreifende Aktivitäten zum Thema Gesundheitsprävention.

*Sie möchten mitmachen? Nehmen Sie Kontakt mit der Wirtschaftsförderung auf: Telefon 06172/100-6150/6151 oder [wirtschaftsfoerderung@bad-homburg.de](mailto:wirtschaftsfoerderung@bad-homburg.de)*

## Verbraucher müssen mithelfen

### Stippvisite bei der Wettbewerbszentrale

Ums Kartellrecht kümmert sich der Staat. Aber für Fairness im Wettbewerb muss die Wirtschaft selbst sorgen. Darum hat sie bereits 1912 die Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs e. V. gegründet, heute die größte und einflussreichste Institution in Sachen wirtschaftlicher Selbstkontrolle – mit Hauptsitz in Bad Homburg. Zu den Mitgliedern gehören Kammern, Fachverbände und über 1800 Einzelmitglieder, vom Konzern bis zum Handwerker um die Ecke. „Aber eine Mitgliedschaft ist kein Freibrief“, erläutert Dr. Reiner Münker, Geschäftsführendes Präsidiumsmitglied der Wettbewerbszentrale. „Wir führen viele Rechtsstreite im eigenen Namen gegen unsere Mitglieder.“ Der Verein ist auch als Expertengremium zur Gesetzgebung gefragt, bietet Seminare und Workshops für Unternehmen an und hält Informationen für Verbraucher bereit. Denn er ist vor allem auf deren Mithilfe angewiesen. Unerlaubte Anrufe, fadenscheinige Werbeversprechen, Alkoholabgabe an Jugendliche – auf der Internetseite findet man entsprechende Merkblätter und Kontaktmöglichkeiten. Dort sind auch spannende Wettbewerbsfälle versammelt, in Hülle und Fülle – nach Branchen sortiert. Ein Besuch lohnt sich: [www.wettbewerbszentrale.de](http://www.wettbewerbszentrale.de)

# Von Silver-Linern und Datenmaulwürfen

Alles für effiziente und sichere Kundenbetreuung – mit Niveau

Vor der blauen Glasfassade in der Gartenstraße steht ein ebenso blauer Obelisk, das Gebäude wirkt kühl. Beim Betreten der Räume der CC&C Customer Care & Consulting GmbH ändert sich die Atmosphäre schlagartig. Unkomplizierte Freundlichkeit mischt sich mit schweizerischer Diskretion. Dazu gesellt sich die hanseatische Direktheit von Peter Apel, dem Gründer und Geschäftsführenden Gesellschafter des Unternehmens.

„Bin mal gespannt, welchen Platz Sie wählen“, heißt es denn auch gut geäußert zur Begrüßung. Aha, ein psychologischer Test, vermutet die Autorin. „Ja“, bestätigt Apel lachend und outet den gewählten Sessel als 90-Prozent-Platz. Schon ist man mitten im Gespräch darüber, was Menschen erwarten, wie man mit Zielgruppen spricht und wie man Marketing-Erfolg kontrolliert. Denn um all das kümmert sich CC&C.

Zum Portfolio des Unternehmens, das vor elf Jahren als Ein-Mann-Veranstaltung mit der Qualifizierung von Adress-Daten begann, gehören heute sämtliche Formen der Qualitätssicherung und des Marketing-Controllings rund um Kundenbindungsprogramme – neudeutsch Customer Relationship Management oder auch CRM genannt. „Wir arbeiten vor allem für Firmen im Premium-Bereich, die den Kontakt mit ihren anspruchsvollen Kunden festigen wollen“, be-

schreibt Apel die internationalen Auftraggeber seines heute über 100 Mitarbeiter starken Unternehmens.

Eine der Kernkompetenzen ist die Beratung. Auf welchen Daten basieren Marketing-Entscheidungen? Wie kann man diese verbessern – und womit? Was macht der Wettbewerb? Die Bandbreite der Fragestellungen ist groß. Unterm Strich geht es stets um optimale Kundenbetreuung, die langfristig wirkt. Auch dann, wenn sich die Datenschutzbestimmungen ändern und die Verbraucher neue Medien nutzen. Darum muss jedes CRM bis ins Detail kontinuierlich überwacht und verbessert werden: Unter Qualitätssicherung sind die entsprechend umfangreichen Dienstleistungen von CC&C zusammengefasst.

Spannend wird es beim Datenschutz. Denn wenn Unternehmen ihre Kundendaten für CRM-Maßnahmen an externe Dienstleister weitergeben, müssen sie nachweisen, dass sie alles für den Schutz getan haben. Trotzdem kommt es immer wieder vor, dass Daten von Dritten missbraucht werden. „Dagegen haben wir unsere Daten-Maulwürfe entwickelt“, beschreibt Peter Apel eine relativ neue Dienstleistung der CC&C. „Das sind Datensätze fiktiver Kunden, aber mit realer Telefonnummer, Post- und E-Mail-Adresse. Die schleusen wir in

Datenbanken ein. Und zwar stets mit Namen und Kontaktangaben, die wir exklusiv für ein Unternehmen entwickeln. Wenn ein Wettbewerber diese Daten unerlaubt benutzt, fällt das sofort auf wie ein Maulwurfshügel. Und das Unternehmen kann den Missbrauch gezielt nachverfolgen.“

Dritter Schwerpunkt des CRM-Spezialisten ist der Bereich Research. Ob Online-Befragung oder Produkttests – Unternehmen lernen die Wünsche und Bedürfnisse ihrer Kunden kennen. Dabei hat CC&C auch die Generationenvielfalt im Blick: Mit dem Marktforschungswerkzeug „Silver-Liner“ können Verbraucher ab 50 Jahren zielgruppenspezifisch online befragt werden. Außerdem nutzt CC&C die Möglichkeiten des Web 2.0. in verstärktem Maß.

Mit dem hauseigenen Premium Dialog Center für Adressqualifikation, Befragungen und Vertriebsunterstützung rundet CC&C das Angebot ab. „Wenn unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Konsumenten anrufen, ist das so, als gehörten sie zur Belegschaft des Auftraggebers“, verspricht Peter Apel. Denn es geht um mehr als um einen Haken auf der Anrufliste: Gefragt sind handfester Mehrwert und eine rundum angenehme Atmosphäre. Genau wie bei CC&C selbst.

CONTACT | punkt  
COMPACT

CC&C Customer Care & Consulting GmbH  
Gartenstraße 25  
61352 Bad Homburg v.d.H.  
Telefon 0 6172 / 9173-0  
www.ccuc.de

International tätige Marketingberatung  
mit den Schwerpunkten CRM Beratung,  
CRM Qualitätsmonitoring, CRM Qualitätssicherung  
und CRM Research.  
Mitarbeiter: über 100  
Umsatz 2009: ca. 8 Mio. Euro  
Azubis: 4





# „CRM muss noch intelligenter werden“

Im Gespräch mit Peter Apel,  
Geschäftsführer der CC&C GmbH

**Ihr Unternehmen hat sich auf Customer Relationship Management (CRM) spezialisiert. Welche Dienstleistung liegt Ihnen da persönlich am meisten am Herzen?**

Die Qualitätssicherung liebe ich besonders. Da muss es korrekt und ehrlich zugehen.

**Man hört den Philosophen durch ... Wie kamen Sie eigentlich darauf, als Mathematiker und Philosoph ins Marketing zu gehen?**

Als Mathematik-Student brauchte ich ein Nebenfach – und wählte die Philosophie. Die Kommilitonen fanden es aufregend, einen Mathematiker unter sich zu haben ... Nach dem Studium mit der vielen Theorie und der reinen Mathematik wollte ich dann was Richtiges machen, nach dem Motto: Wie kommt die Margarine in den Topf. So landete ich im Marketing.

**Wohin wird sich das CRM wegen des demografischen Wandels in den nächsten 10 Jahren entwickeln?**

Da kommt viel zusammen! Alle Generationen werden zum Beispiel die neuen Medien stärker nutzen. Haushalte vergrößern sich, weil Alt und Jung aus finanziellen Gründen wieder zusammenrücken. Der heute eher vorsichtige Umgang mit der Privatsphäre wird sich entspannen. Gleichzeitig werden die Datenschutzvorschriften immer strenger. Bereits bis 2012 haben die Unternehmen zum Beispiel die Pflicht, ihre Datenbestände entsprechend umzustellen. CRM muss also noch intelligenter werden, um die Zielgruppen kontinuierlich rechtlich korrekt und erfolgreich zu erreichen.

**Welche Bedeutung hat die Vielfalt der Generationen in Ihrem Unternehmen?**

Unsere Consultants sind eher jung. Im Premium-Bereich unseres Dialog Centers haben wir aber auch Beschäftigte um die 50, und die sitzen darüber hinaus in besonders eingerichteten Büros. Denn man hört nicht nur das Lächeln am Telefon, sondern auch das Alter, Seriosität im Tonfall und eben das Ambiente drum herum.

**Warum sind Sie mit Ihrem Unternehmen nach Bad Homburg gekommen? Wie beurteilen Sie die Stadt als Firmenstandort?**

Hier ist einfach die Beraterhochburg! Darum kam ich bereits 1985 in diese Stadt, als Angestellter. Drei Jahre später wurde ich Unternehmer und kann Bad Homburg nur positiv bewerten. Allerdings – mit ein paar abwechslungsreichen Gastronomieangeboten könnte speziell der Standort Ober-Eschbach noch gewinnen.

**Was gefällt Ihnen persönlich an dieser Stadt? Was machen Sie hier am liebsten?**

Mir gefällt diese unglaublich starke Mischung aus Urbanität, Niveau und Tradition. Auch geschäftliche und private Besucher sind immer wieder von der wilhelminischen Prägung Bad Homburgs begeistert. Und ich spiele leidenschaftlich gerne Golf, wobei mein Handicap allerdings noch klar verbesserungswürdig ist. Am schönsten ist der Abschlag am 16. Loch auf den Röderwiesen. Dieser Blick – und dann schlägt man ins Nichts!



CC&amp;C

CONTACT | punkt  
PROFIL

Peter Apel, 57, gründete 1998 die Beratungsfirma Vianova Company GmbH, ein Jahr später die CC&C Customer Care und Consulting GmbH. Beide Firmen gehören heute zum Unternehmensverbund der CC&C Group GmbH. Der Unternehmer – studierter Mathematiker und Philosoph – begann seine Laufbahn bei Unilever und war später bei der Unternehmensberatung Gruber, Tietze und Partner tätig. 1988 folgte die Gründung der MC Informationssysteme Beratungs-GmbH. Peter Apel ist verheiratet, hat drei erwachsene Kinder und ist bereits Großvater.

**Erhalten Sie persönlich eigentlich auch mal unerlaubte Werbeanrufe – und was machen Sie dann?**

Manchmal habe ich keine Lust und lege auf. Aber sonst frage ich gerne, woher der Anrufer meine Daten hat. Oft bekomme ich schwammige Antworten. Da weiß ich dann, es gibt in Sachen CRM noch viel zu tun.

**Herr Apel, vielen Dank für das Gespräch.**

# Rätselhaft menschlich

Hanneke Beaumont in Bad Homburg

**E**r oder sie? Nachdenklich oder verträumt? Die meist lebensgroßen Figuren von Hanneke Beaumont geben dem Betrachter zu denken. Sie bestehen aus Terrakotta, Bronze oder Eisen und ruhen auf einfachen Sockeln, zeitlos fragend nach dem Seelenzustand der Menschen. „Melancholia I“ – zu sehen im Rahmen der Blickachsen im vergangenen Jahr – wurde vom Magistrat der Stadt Bad Homburg angekauft und in der Skulptur enallee zwischen dem Bad Homburger Bahnhof und dem Rathaus installiert. Im September zeigt die niederländische Bildhauerin nun ihre Werke in der Englischen Kirche und der Galerie Scheffel. Vernissage ist am 3. September 2010 um 18.30 Uhr, die Künstlerin wird anwesend sein.

*Hanneke Beaumont. 4. September bis 3. Oktober 2010 in der Englischen Kirche.*

*Geöffnet: Dienstag bis Freitag 16-19 Uhr, Samstag und Sonntag 14-18 Uhr,*

*Eintritt frei. Galerie Scheffel geöffnet Dienstag bis Freitag 14-19 Uhr,*

*Samstag 11-15 Uhr, [www.galerie-scheffel.de](http://www.galerie-scheffel.de)*



Courtesy Galerie Scheffel und Künstlerin

# Dem Baumeister auf der Spur

Viel zu sehen in Stadt und Land

**K**aiser-Wilhelms-Bad, Ritters Park-Hotel, Russische Kapelle oder Herzbergturn – Louis Jacobi prägte Bad Homburg wie kein anderer. Auch weit über die Stadt hinaus wurde der verdiente Ehrenbürger bekannt, denn er baute die Saalburg wieder auf. Anlässlich des 100. Todestages ehrt die Stadt ihren berühmten Sohn mit zahlreichen Ausstellungen, Führungen und Vorträgen. Bis in den November hinein gewähren die Veranstaltungen einen besonderen Blick auf das gewaltige Schaffen des Architekten und Bauleiters, der außerdem leidenschaftlicher Archäologe, Heimathistoriker, Museumsdirektor und Publizist, Lehrer, Feuerwehrhauptmann, Kirchenvorstand, Vereinsgründer, Schöffe und Kommunalpolitiker war. *Das Programm erhalten Sie zusammen mit einer Broschüre über Leben und Werk Louis Jacobis im Stadtarchiv, bei Tourist-Info + Service, in der Stadtbibliothek sowie im Stadtladen im Rathaus.*



Gerd Kfriel, Kur- und Kongress GmbH

## Viel Kultur auf einen Blick

### Für Schnellentschlossene

16. Juli, 20.00 Uhr bis 2.00 Uhr

**Lange Kulturnacht** in Schloss und Schlosspark

Besichtigung des Königsflügels und des Englischen Flügels, Lesungen, Fackelwanderungen ... Eintritt: 10 Euro

Noch bis 18. Juli:

**Bad Homburger Sommer Kunst, Kultur und Spaß:**

live – im Freien – kostenlos  
[www.bad-homburger-sommer.de](http://www.bad-homburger-sommer.de)

### Für Radfahrer

1. August 2010, Kurpark Bad Homburg

**Jedermann-Rennen** im Rahmen des Radrennens „Rund um den Kurpark“

### Für Musikfreunde

**Sommerkonzerte 2010** in der Konzertmuschel im Kurpark  
Veranstalter: Magistrat der Stadt Bad Homburg v.d.Höhe/  
FB Kultur und Bildung  
Beginn jeweils 19.30 Uhr,  
Eintritt frei

• Freitag, 23. Juli

**Äl Jawala** – Balkan Big Beats, Brodelnde Mixtur aus Balkan-Brass und modernen Grooves



• Freitag, 30. Juli



### STOPPOK plus WORTHY

Eigenständige Mischung aus Folk, Rock, Rhythm'n Blues und Country

• Freitag, 6. August



### Los Dos y Companeros

Original kubanische Musik – mit Oberpfälzer Mundart ...

• Freitag, 13. August



### Henni Nachtsheim und Band

Badesalz-Sänger, Komponist und Songschreiber mit Solo-Programm

## CONTACT punkt COMPACT

• Freitag, 20. August

### Slow Horses

Englischsprachige Country Music aus Deutschland



### Für Frischluftfans

13. bis 14. August  
**Luftschiffparade meets Montgolfiade**  
[www.bad-homburger-montgolfiade.de](http://www.bad-homburger-montgolfiade.de)

### Für Romantiker

27. bis 30. August  
Der Sommer endet traditionell mit dem **www.laternenfest.de**



# Mit Händen und Füßen für Auge und Ohr

## 8. Internationales Orgelfestival Bad Homburg

Die einzigartige Bad Homburger Orgellandschaft lockt auch in diesem Jahr wieder internationale Spitzenorganisten und ihre musikalischen Freunde in die Kurstadt – zum 8. Internationalen Orgelfestival FUGATO: Prof. Matthias Eisenberg und der Klarinetist Giora Feidman spielen jüdische und christliche Musik. Edgar Krapp kommt mit dem Münchner Bach-Trompetenensemble. Der Australier Joseph Nolan und die „The King's Singers“ kombinieren Orgel und Stimme. Tango erklingt – und Stummfilme von Charlie Chaplin werden live mit der Orgel begleitet. Erstmals ist FUGATO sogar „on tour“, mit Cello und Orgel in der E v. Immanuel-Gemeinde Königstein. Der künstlerische Leiter des Festivals, Hayko Siemens, hat auch an Kinderohren gedacht. Unter anderem wird ein spannender Katzenkrimi zu hören sein ... FUGATO fördert darüber hinaus den Orgel-Nachwuchs. Parallel zum Festival können begabte Orgelstudenten aus aller Welt eine der beiden Meisterklassen besuchen. Ausgewählte Teilnehmer bewerben sich anschließend um die Förderpreise der Rotary Bad Homburg Schloss-Stiftung. Bei einem öffentlichen Konzert entscheiden die Zuhörer über den Rubrikumspreis.



Gerd Kittel/  
Kur- und Kongreß-GmbH Bad Homburg v. d. Höhe

Mehr unter [www.orgelfestival-fugato.de](http://www.orgelfestival-fugato.de)  
8. Internationales Orgelfestival FUGATO,  
18. bis 26. September, Karten bei Tourist Info +  
Service im Kurhaus Bad Homburg,  
Telefon 06172/178-3710,  
[ticket-service@kuk.bad-homburg.de](mailto:ticket-service@kuk.bad-homburg.de)



Stadt Bad Homburg v.d.Höhe

## Im Wald, da sind die Läufer

### Drei Extra-Strecken für Aktive

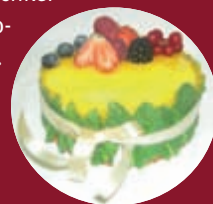
Der Hardtwald ist eine ideale Trainingsoase für Walker und Läufer. Damit die Sportler stets genau wissen, wo's langgeht und wie weit sie gelaufen sind, haben Bad Homburg und Friedrichsdorf feste Laufstrecken ausgeschildert. Die längste misst 5 Kilometer. Auch auf 3,5 und 2,3 Kilometern finden die Sportler nun immer ihren Weg und treffen auf Gleichgesinnte. Start ist am Waldfriedhof, wo gute Parkmöglichkeiten bestehen. Alternativ kann man am Philosophenweg oder am Pilgerrain mit dem Training beginnen. *Einen Flyer mit genauem Streckenverlauf finden Sie unter [www.bad-homburg.de](http://www.bad-homburg.de) → Tourismus/Freizeit/ → Sport → Laufstrecken. Sie erhalten ihn auch im Rathaus sowie an der Tourist-Info im Kurhaus Bad Homburg.*

## CONTACT | punkt GENUSS

### Sommergenuss in Form

#### Rezept für besondere Gäste

Das Tortenatelier lockt mit erlesener Pâtisserie in die Audenstraße. Je nach Saison sind verschiedene Köstlichkeiten im Angebot. Für besondere Anlässe fertigt Konditorinmeisterin Sabine Hörndler individuelle Kreationen. Hier ein Sommergenuss zum Selbermachen:



Tortenatelier

#### Passionsfruchttorte

**Biskuit:** 75 g Puderzucker, 75 g gemahlene Walnüsse, 2 Eier, 20 g Butter, 2 Eiweiß, 10 g Zucker, 20 g Mehl –

**Füllung:** 200 ml Passionsfruchtsaft (pur), 6 Blatt Gelatine, 100 g Zucker, 2 ganze Eier, 4 Eigelb, 500 g geschlagene Sahne –

**Glasur:** 100 ml Orangensaft, 100 ml Passionsfruchtsaft, 2 Blatt Gelatine  
**Ofen auf 175° C vorheizen**, Backform (28 cm) fetten und mehlen. Eier, Puderzucker und gemahlene Nüsse schaumig schlagen, Butter flüssig werden lassen, Mehl sieben, Eiweiß mit Zucker zu Schnee schlagen. Butter in die Eigelbmasse rühren, Eischnee und Mehl unterheben. Teig in die Form füllen, hell backen und auskühlen lassen.

**Für die Füllung** Gelatine in sehr kaltes Wasser legen. Sahne steif schlagen, kalt stellen. Eier, Eigelb und Zucker schaumig schlagen. Gelatine in einem kleinen Topf mit 2 EL Passionsfruchtsaft vorsichtig erwärmen, auflösen, in den restlichen Saft rühren und zur Eischaummasse geben. Zusammen mit der Sahne unterheben. Für die Glasur Gelatine in sehr kaltem Wasser 10 min. einweichen. Beide Säfte erwärmen, Gelatine darin auflösen. Kühl stellen.

**Zusammensetzen:** Biskuit aus der Form nehmen. Den Rand der Form auf eine Kuchenplatte legen und den Innenrand mit einem Folienstreifen auslegen. Biskuitboden auf die Platte geben, Füllung daraufgießen, glatt streichen und für mindestens drei Stunden in den Kühlschrank stellen. Die Glasur solange kalt stellen, bis sie anfängt zu gelieren. Dann vorsichtig auf der Torte verteilen. Im Kühlschrank fest werden lassen. Zum Herausnehmen Torte mit einem in heißes Wasser getauchten Messer vom Rand lösen. Mit Früchten und Minzeblättern garnieren.

Das Tortenatelier, Sabine Hörndler, Audenstraße 1, Rückgebäude  
[www.das-tortenatelier.de](http://www.das-tortenatelier.de)

# Premium Dialog Center Services aus Bad Homburg.



Ihre Kunden sind Ihr Erfolgsfaktor. Aus diesem Grund bietet Ihnen CC&C Customer Care & Consulting mit Sitz in Bad Homburg ein breites Portfolio hochwertiger Lösungen für die Kundenbetreuung im Rahmen unserer Premium Dialog Center Services. Für Ihre Kunden- und Interessentenkommunikation schaffen wir bei Anruf echte Mehrwerte - von der Adressqualifikation bei ausgewählten High Potentials bis zur umfassenden Zufriedenheitsbefragung Ihres Kundenstammes.

Dabei repräsentiert jeder Anruf die Werte Ihres Unternehmens, gepaart mit dem hohen Anspruch unseres Hauses. Ein Versprechen, das wir Ihnen auch im Hinblick auf unsere weiteren Dienstleistungen geben - von CRM-Beratung über CRM-Research bis CRM-Qualitätsmanagement. Das Plus an Erfolg ist nur einen Anruf entfernt: +49 6172 9173-0

[www.ccuc.de](http://www.ccuc.de)