

CIM-C
Wurzinger

Customer Interaction Management Consulting

*Eschelbachtal 8
A-4112 St. Gotthard*

Tel: +43(0)7234/87666-2
Fax: +43(0)810/9554477 591
Mobil: +43(0)664/1661090
E-Mail: Johann.Wurzinger@cim-c.at
WWW: <http://www.cim-c.at>

U-ID: ATU-63979047
FN: 309746i

Firmenprofil CIM-C Wurzinger

Version 3.0

Dienstag, 23. Februar 2010

Ing. Johann Wurzinger

Inhaltsverzeichnis:

1.	<i>Management Summary:</i>	3
2.	<i>Firmendaten:</i>	3
3.	<i>Betätigungsfelder:</i>	4
3.1.	<i>Prozess- & Technologie Consulting:</i>	5
3.2.	<i>Projektmanagement & Qualitätssicherung:</i>	6
3.3.	<i>Kooperationen mit Herstellern und Integrationspartnern:</i>	6
4.	<i>Mitgliedschaften:</i>	7

1. Management Summary:

In diesem Dokument ist das Firmenprofil von CIM-C Würzinger niedergeschrieben. Neben den allgemeinen Firmendaten sind sowohl die 3 Hauptbetätigungsfelder, als auch die bestehenden Kooperationen, Referenzen und die allgemeinen Geschäftsbedingungen dokumentiert.

Dieses Dokument wird entsprechend der Entwicklung laufend aktualisiert, und wird in weiterer Folge auf der Home Page von CIM-C Würzinger www.cim-c.at öffentlich publiziert.

2. Firmendaten:



Das Unternehmen CIM-C Würzinger wurde mit 1. Mai 2008 durch den Geschäftsführer Ing. Johann Würzinger gegründet.

Ing. Johann Würzinger war vor der Unternehmensgründung mehr als 10 Jahre bei einem österreichischen Telekommunikationsprovider für High Enterprise Call- & Contact Center Integrationen und gesamtheitliche Kommunikationslösungen verantwortlich, und konnte im Zuge dieser Tätigkeit entsprechendes KnowHow in diesem Bereich aufbauen, und erfolgreiche Projekte in dieser Branche sowohl aus vertrieblicher-, aber auch technologischer & projektbezogener Sicht erfolgreich begleiten.

In diesem Abschnitt sind die rechtlichen Firmendaten zusammengefasst.

Firmenname (laut Firmenbuch): CIM-C Würzinger e.U.
Ausgeschriebene Bezeichnung: Customer Interaction Management Consulting Würzinger
Gründungsdatum: 01. Mai 2008
Unternehmensform: Einzelunternehmen
Geschäftsführer: Ing. Johann Würzinger
Firmensitz: Eschelbachtal 8
A-4112 St. Gotthard
Gewerbebehörde: Bezirkshauptmannschaft Urfahr Umgebung
Peuerbachstraße 26
A-4041 Linz
Firmenbuchnummer: 309746i
Landesgericht Linz
Fadingerstraße 2
A-4020 Linz
Umsatzsteuer ID: ATU-63979047
Finanzamt Freistadt, Rohrbach, Urfahr
Bahnhofplatz 7
A-4020 Linz
Kontaktdaten: Tel: +43(0)7234/87666-2
Fax: +43(0)810/9554477591
Mobil: +43(0)664/1661090
E-Mail: Office@cim-c.at
Internet: www.cim-c.at

3. Betätigungsfelder:

CIM-C Würzinger beschäftigt sich im multimedialen Kommunikationsumfeld mit den im Folgenden aufgelisteten, und in weiterer Folge detaillierter beschriebenen Schwerpunkten:

- **Prozess- & Technologie Consulting**
- **Projektmanagement & Qualitätssicherung**
- **Kooperationen mit internationaler Herstellern und Integrationspartnern der Kommunikationsbranche mit & ohne Niederlassung in Österreich**

Es werden alle Themenbereiche im multimedialen Kommunikationsumfeld mit Schwerpunkt im Bereich der Call- & Contact Center Technologien / Lösungen abgedeckt. Es handelt sich dabei insbesondere um die im Folgenden aufgelisteten Bereiche:

- **Inbound Voice Technologie**
(Automatic Call Distribution)
- **Unified Communication**
(Zusammenführung von Office- und Call- & Contact Center Kommunikationskomponenten)
- **Outbound Voice Technologie**
(Outbound Dialer, Kampagnenmanagement, Scripting, ...)
- **Voice over IP Migration / Integration**
- **Virtualisierung der gesamten Kommunikationsinfrastruktur**
(Multisite & Multichannel)
- **CTI/CMI Integration in der Office- und Call- & Contact Center Kommunikation**
(Screen PopUp, Realtime- & Softphone Integration, Backendsystem Integration, CRM Einbindung, ...)
- **In- & Outbound E-Mail Management**
- **Voice Portal (IVR) Integration** (DTMF- & sprachgesteuert)
für Anruferqualifizierung, Routingunterstützung, Automatisierung von Geschäftsprozessen
- **Personaleinsatzplanung**
- **Voice- & Screen Monitoring** (Beweispflicht, Schulungsunterstützung, Performance Optimierung)
- ...

CIM-C Würzinger versteht sich hier als Technologie Consulting Unternehmen mit dem Schwerpunkt, bestehende Prozesse der Inhouse- und outgesourceten Kommunikation bestmöglich mit bestehender, oder neu zu implementierenden Technologiekomponenten umzusetzen bzw. zu unterstützen, und diese während der Umsetzung auch entsprechend zu begleiten.

Ergibt sich aufgrund der Analyse der bestehenden Technologiekomponenten die Notwendigkeit, diese zu erneuern / modernisieren, so unterstützt CIM-C bei

- **Erstellung von Ausschreibungsunterlagen,**
- **Bewertung der Angebote,**
- **Begleitung der Projektumsetzung**

CIM-C Würzinger beschäftigt sich nicht mit dem strategischen Unternehmensconsulting.

Das Einzugsgebiet von CIM-C Würzinger entspricht in der 1. Phase dem österreichischen Bundesgebiet.

In einer 2. Phase soll dieses auf die sogenannte D-A-CH Region erweitert werden.

Ein für das Unternehmen interessanter Markt liegt natürlich auch in den an Österreich angrenzenden ehemaligen „Ostblock-Staaten“ wie z.B. Tschechien, Slowakei, Ungarn, Slowenien und Kroatien, da hier ein entsprechend großes Entwicklungspotential im Vergleich zum doch durchaus gesättigten Mittel- und Westeuropäischen Markt vorliegt.

Diese Märkte werden vorerst aber noch nicht aktiv bearbeitet.

3.1. Prozess- & Technologie Consulting:

In diesem Bereich sollen die bestehenden Prozesse im gesamten Kommunikationsumfeld einerseits analysiert werden, und gegebenenfalls angepasst und verbessert werden, andererseits soll die bestehende Kommunikationsinfrastruktur entsprechend dieser Prozesse bestmöglich adaptiert, bzw. angepasst werden.

Dies reicht einerseits von der Anpassung bestehender Infrastrukturkomponenten bis hin zur Erneuerung / Modernisierung der gesamten Kommunikationsinfrastruktur.

Des Weiteren werden in diesem Bereich alle Kommunikationskanäle der Kunden gesamtheitlich betrachtet, um ein möglichst homogenes Bild bekommen zu können.

CIM-C unterstützt hier in beratender Form, erstellt aber auch gemeinsam mit den Kunden technologische Anforderungsprofile und Ausschreibungen, um die Kommunikationsinfrastruktur entsprechend der Anforderungen zu modernisieren.

In weiterer Folge unterstützt CIM-C auch bei der Bewertung der einlangenden Angebote und Lösungsvorschläge der Lieferanten und / oder deren Integrationspartner.

Die Bewertung erfolgt sowohl aus technologischer und kommerzieller Sicht, sowie unter dem Blickpunkt der „Return on Invest“ Rechnung.

CIM-C tritt hier nicht als Integrationspartner oder Service Partner auf, sondern rein in beratender Form.

Dieses Prozess- & Technologie Consulting umfasst alle Kommunikationskanäle, und legt einen wesentlichen Fokus auf die im Folgenden angeführten Bereiche:

- **Unified Communication**
- **Qualitäts- und Performance Verbesserung**
- **Automatisierungspotentiale**
- **Erörterung zusätzlicher Geschäftspotentiale über noch nicht bediente Kommunikationskanäle**
- **Personaleinsatzplanung**
- **Recording & Monitoring**
- **Managementberichte**
- **VoIP Integration im Call- & Contact Center**
- **Backend Integration**
- **CRM- & Frontendintegration**
- ...

3.2. Projektmanagement & Qualitätssicherung:

Neben der im vorigen Abschnitt beschriebenen Beratung in Prozess- & Technologiebereich bildet eine wesentliche Säule des Unternehmenskonzeptes von CIM-C auch die Begleitung der Projekte, sowie die damit untrennbar verbundenen Qualitätssicherung.

CIM-C bietet hier aufgrund seiner jahrelangen Erfahrung im Bereich hochkomplexer Kommunikationsprojekte im High Enterprise Segment professionelle Unterstützung und ist ausgebildeter Projektmanager nach dem international anerkannten IPMA – Level B Standard.

Besonderes Augenmerk im Bereich der Projektbegleitung wird hier auf die Koordination der an den Projekten beteiligten Hersteller und Integrationspartner mit den internen Fachabteilungen (Customer Care, IT-Abteilung, Marketing, ...) der Kunden gelegt.

Aber auch das Projektzeitmanagement, sowie die Einhaltung der zeitlichen Vorgaben des Kunden bilden im Zuge der Projektbegleitung einen entsprechenden Schwerpunkt.

Im Bereich der Qualitätssicherung wird besonderes Augenmerk darauf gelegt, dass die gemeinsam definierten Anforderungen in alle Richtungen mit entsprechender Qualität durchgeführt werden. Dies gilt sowohl für die Bereiche Prozess- & Technologie Implementierung, aber auch für entsprechende IT-Security Richtlinien, die entsprechend eingehalten und berücksichtigt werden müssen.

3.3. Kooperationen mit Herstellern und Integrationspartnern:

Als dritte Säule des Unternehmenskonzeptes tritt CIM-C auch als Kooperationspartner und Bindeglied zu nationalen und internationalen Technologie Herstellern, Lieferanten und Integrationspartnern auf, die keine eigene Niederlassung, oder keinen Integrationspartner vor Ort in Österreich haben.

Im Zusammenhang mit der jahrelangen Erfahrung in dieser Branche stellt CIM-C hier ein entsprechend hochkarätiges Netzwerk zur Verfügung.

Neben den Lieferanten und Integrationspartnern gehören auch Dienstleister zu den Kooperationspartnern von CIM-C, um auch Outsourcing Projekte entsprechend bedienen zu können.

Ein Wesentlicher Fokus liegt hier in den Bereichen:

- Hersteller / Lieferanten von Kommunikationstechnologien,
- Integrationspartner
- Applikationsentwicklern (z.B. im Automatisierungsbereich)
- CRM Software Herstellern und Integrationspartnern
- Hersteller und Integrationspartner im Bereich der Automatisierung von Prozessen
- Outsourcing Dienstleister
- ...

Hauptaufgabe in diesem Bereich liegt einerseits darin, diesen Firmen den Zugang zum österreichischen Markt zu ermöglichen, andererseits diese Firmen bei aktuellen Projekten und Marketingveranstaltungen in Österreich entsprechend zu unterstützen.

4. Mitgliedschaften:

In diesem Abschnitt sind die aktiven Mitgliedschaften von CIM-C aufgelistet:



Wirtschaftskammer O.Ö.:

Mitglied seit 1. Mai 2008 in der Fachgruppe
Unternehmensberatung & Informationstechnologie.

call-center-forum.at

Call Center Forum Österreich:

Interessenvertretung, sowie Networking- und Lobbying
Plattform der Call- & Contact Center Branche in Österreich.

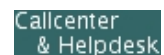
Mitglied seit 1. Januar 2009



XING:

Internet Netzwerkplattform
Premium Mitglied seit Januar 2007

XING Diskussionsgruppen:



Handelsverband:

Der Handelsverband ist eine freiwillige Interessenvertretung
von derzeit mehr als 150 großen Handelsbetrieben in
Österreich. Wir nehmen die Funktionen eines Wirtschafts-,
Berufs- und Arbeitgeberverbandes wahr.

Mitglied seit Juli 2009