

Willkommen in der Zukunft des CRM!



Querdenker,
Techniker und
Strategen im
Dialog

Experten-Workshop

Council Customer Relationship Management

Willkommen in der Zukunft des CRM! – Querdenker, Techniker und Strategen im Dialog.

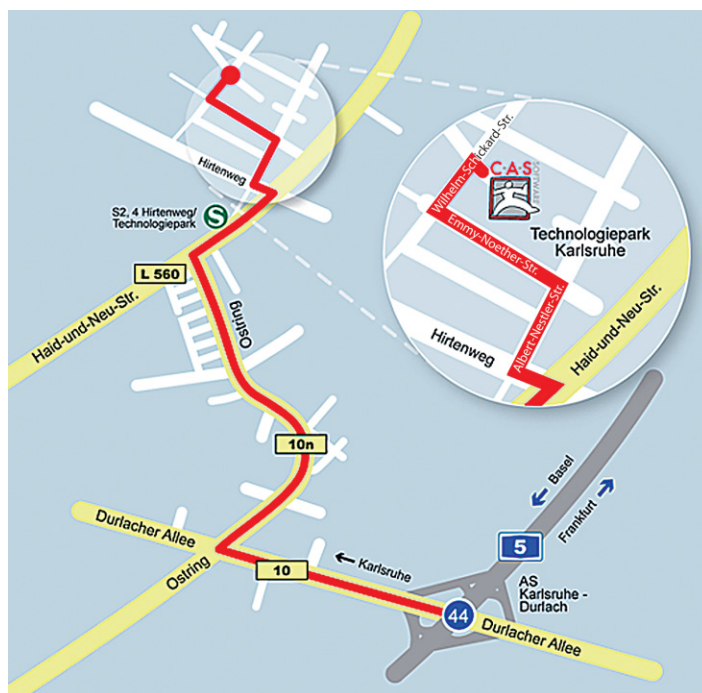
Wie sieht die Zukunft des CRM aus? Wie verändern sich das Verhalten und die Erwartungen der Kunden? Welche neuen (Dialog-)Medien entwickeln sich und wie beeinflussen sie die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden? Wie werden sich Anwendungen und Tools für das CRM verändern und welche Rolle spielen Social Media? All diese Fragen behandelt die Veranstaltung

Willkommen in der Zukunft des CRM!

am Donnerstag, 25. März 2010
10.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr
im Hause CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Straße 8–12
76131 Karlsruhe

Drei Expertenvorträge zur Veränderung des Kundenverhaltens am Beispiel des strategischen Vorgehens der GALERIA Kaufhof, zu den technologischen Veränderungen der CRM-Software von morgen und einem Fallbeispiel, wie binnen kurzer Zeit über soziale Netzwerke der „QUERDENKER-Club“ mit 28.000 Mitgliedern sowie über 80.000 „Freunden des Querdenkens“ aufgebaut wurde, geben einen Überblick über den State of the Art des CRM. Auf der Basis dieser Best Practices wagen die CRM-Experten des DDV einen Blick in die Zukunft: In parallelen moderierten Workshops am Nachmittag erarbeiten die Teilnehmer gemeinsam die zukünftigen Herausforderungen zu den Themen Technologie, Kundenverhalten sowie praktische und strategische Umsetzung in der Praxis. Ziel der Veranstaltung ist es, den Teilnehmern praxisorientierte Anregungen für das CRM von morgen zu geben.

Anfahrtsbeschreibung



www.cas.de/CAS/FindeCAS.asp

Kontakt

Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.

Bettina Höfner

Hasengartenstraße 14

65189 Wiesbaden

Tel. 0611/97 79 341

eMail: b.hoefner@ddv.de

Teilnahmegebühr: Für Mitglieder des DDV und der bwcon beträgt der Kostenbeitrag (Vorträge, Mittagessen, Getränke, Unterlagen) 100 Euro zzgl. MwSt., Nicht-Mitglieder zahlen 200 Euro.

Willkommen in der Zukunft des CRM!

Agenda:

- ➔ **10.00 Uhr Begrüßung und Einführung in den Tag**
Georg Blum, Vorsitzender des Councils Customer Relationship Management
- ➔ **10.30 Uhr Von der Rabattschlacht zur erfolgreichen Kundenbindungstrategie – 10 Jahre kundenkartenbasiertes Dialogmarketing im Einzelhandel.**
Marc Kienitz, GALERIA Kaufhof GmbH
- ➔ **11.15 Uhr Agile & User Centric Design: CRM-Software von morgen – auch der Anwender steht im Mittelpunkt.**
Ludwig Neer, CAS Software AG
- ➔ **12.00 Uhr Fallbeispiel: vernetzt. nachhaltig. anders. – Mit QUERDENKEN zum Erfolg.**
Otmar Ehrl, QUERDENKER-Club
- ➔ **12.45 Uhr Mittagspause**
- ➔ **13.45 Uhr Parallele moderierte Workshops zu den Themen Technologie, CRM in der Praxis sowie zukünftigen Herausforderungen**
- ➔ **15.45 Uhr Kaffeepause**
- ➔ **16.00 Uhr Vorstellung der Ergebnisse der Arbeitsgruppen**
- ➔ **16.30 Uhr Zusammenfassung des Tages und Verabschiedung**
- ➔ **Vorabend: Neben dem fachlichen Austausch wollen wir auch die Netzwerkpflege und den Community-Gedanken nicht zu kurz kommen lassen. Aus diesem Grund trifft sich die CRM-Community am Vorabend, dem 24. März 2010 ab 19.00 Uhr im Restaurant Max.Cafe.Bar, Akademiestraße 38A, 76133 Karlsruhe.**

Referenten



Georg Blum ist seit dem Jahr 2003 Mitglied im Vorstand des Deutschen Dialogmarketing Verbandes und Vorsitzender des Councils Customer Relationship Management. Er ist Inhaber und Geschäftsführer der auf Kundenmanagement und Multi-Channel-Dialogmarketing spezialisierten Unternehmensberatung CommunDia GmbH mit Sitz in Eberbach/Fils.



Marc Kienitz ist nach einem Studium der Betriebswirtschaftslehre an der FH Münster seit 2003 bei der GALERIA Kaufhof GmbH tätig. Er ist inzwischen für das gesamte Direktmarketing/CRM der GALERIA Kaufhof zuständig. Seit 2008 ist er Board-Mitglied im Council Customer Relationship Management des DDV.



Ludwig Neer studierte Wirtschaftsingenieurwesen Fachrichtung Informatik in Karlsruhe, betätigte sich bereits ab dem 2. Semester auch als Unternehmer und gründete später mit Martin Hubschneider die CAS Software AG. Heute ist Ludwig Neer Software-Enthusiast und Vorstand für Forschung und Technologie des Unternehmens, als dessen „Pfadfinder“ er agiert.



Otmar Ehrl ist der Gründer des „QUERDENKER-CLUBS“ und Geschäftsführer und Inhaber der ICCOM International GmbH. Der Diplom-Wirtschaftsingenieur ist nach eigenen Angaben Querdenkologe, CEO, Creative-Director, Vizepräsident und Verleger. Sein Motto: Der Kopf ist rund, damit das Denken seine Richtung ändern kann.



Anmeldung

bitte per Fax an
DDV e.V.
Fax: 0611 97793-99

Experten-Workshop Council Customer Relationship Management

Willkommen in der Zukunft des CRM! – Querdenker, Techniker und Strategen im Dialog.

am Donnerstag, 25. März 2010
10.00 Uhr bis ca. 17.00 Uhr
im Hause CAS Software AG
Wilhelm-Schickard-Straße 8-12
76131 Karlsruhe

- Ich nehme an diesem DDV-Special teil.
 Ich komme auch zur Vorabendveranstaltung (Selbstzahler).

Ich bin DDV-Mitglied: Ja Nein
Ich bin Mitglied bei bwcon: Ja Nein

(Für Mitglieder des DDV und der bwcon beträgt der Kostenbeitrag (Vorträge, Mittagessen, Getränke, Unterlagen)
100 Euro zzgl. MWSt., Nicht-Mitglieder zahlen 200 Euro.)

Mich interessieren insbesondere folgende Punkte:

Absender / Rechnungsanschrift: (bitte deutlich schreiben)

Firma: _____

Vorname, Nachname: _____

Straße, Hausnummer: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon, Fax: _____

eMail: _____

Datum

Unterschrift