

GERMAN CRM FORUM

DEUTSCHLANDS
FÜHRENDE CRM
KONFERENZ!

10. Jahresforum für Entscheider aus Marketing, Vertrieb und CRM
18./ 19. Februar 2020 | Leonardo Royal Hotel Munich

IM ZENTRUM DER MENSCH!

TRÄGER



LEAD-PARTNER



MUUUH! CONSULTING

Siebenmal Inspiration und zwanzigmal Praxis pur!



IM ZENTRUM DER MENSCH!

Die führende CRM-Konferenz Deutschlands geht unter dem Motto „IM ZENTRUM DER MENSCH!“ in die 10. Runde. Wie gelingt die Verankerung von Customer Centricity im Unternehmen? Welche Ansätze versprechen Erfolg? Und wie kann Kundennähe gemessen und gesteuert werden? Um Fragen wie diese geht es beim 10. German CRM Forum. Die Themen reichen dabei von Customer Centricity & Customer Experience über Automatisierung & Individualisierung, bis hin zu Transformation & Integration.

- > Sieben inspirierende Keynote-Vorträge
- > Zwanzigmal Praxis pur in B2C & B2B
- > Networking mit 300+ CRM-Verantwortlichen aus allen Branchen
- > Interaktive Workshops
- > CRM Challenge – CRM-Systeme im Live-Vergleich

Helmut Blocher, Initiator des German CRM Forum und Gründer, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

Martin Nitsche, Tagungsleiter des German CRM Forum, Geschäftsführer, Solveta GmbH, Pinneberg; Präsident, DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e. V., Frankfurt a.M.

Anja Lange, Moderatorin, Stuttgart

ZIELGRUPPE

Leiter & Leiterinnen CRM, Kundenmanagement, Customer Experience Management, Marketing, Services, Service Design, Vertrieb, Business Development, Digitale Transformation, CRM-Projektleiter, Geschäftsführer

LEAD-PARTNER



TRÄGER



Die treibende Kraft der Data Driven Economy

MUUUH! CONSULTING

DEUTSCHLANDS FÜHRENDE CRM-KONFERENZ



„Sehr praxisbezogene Referate, sehr guter Gesamteindruck der Veranstaltung.“

Priska Sancini,
Permapack AG, Rorschach

KONKRETER – INDIVIDUELLER – INTERAKTIVER

- > Inspirierende Vorträge bringen es auf den Punkt
- > Wählen Sie Ihre persönlichen Themenschwerpunkte
- > Nach jedem Vortrag bleibt Zeit für Fragen



„Fantastisch organisiert mit der Liebe zum Detail.“

Regina von Drathen,
TomKat Akademie, Sulzberg-Moosbach

AUSTAUSCH AUF AUGENHÖHE

Treffen Sie auf 300+ CRM-Verantwortliche aus allen Branchen. Die Vortragenden stehen Ihnen für persönliche Gespräche gerne zur Verfügung. Das Forum bietet vielfältige Gelegenheiten für einen Meinungs- und Erfahrungsaustausch. Ob bei den gemeinsamen Mittagessen, in der Networkingzone, beim Get-together, beim Speed-Dating oder bei den „1:1-Gesprächen“ – lernen Sie führende ExpertInnen und interessante KollegInnen kennen.



PLUS ZWANZIGMAL PRAXIS PUR

und ungeschminkt aus Unternehmen in B2B und B2C wie Mainova AG, Deutsche Bahn, DFS Aviation Services, DKMS Deutsche Knochenmarkspenderdatei, PAYBACK, Africa Amini Life, Allianz Elementar Versicherungs AG, KSB, LKW Walter, Commerzbank AG, Mondi Group, Sanitas Krankenversicherung, Nice Shops, Telefónica, GENERALI, Feintool, Helios Ventilatoren, AGCO.



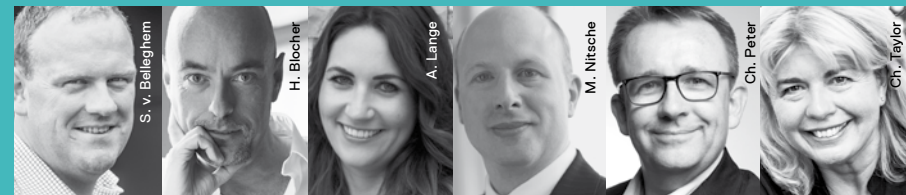
„Ein interaktives Forum, das zum Mitmachen einlädt.“

Simon Schwirtz,
BYK-Chemie, Wesel



10. GERMAN CRM FORUM | Dienstag, 18. Februar 2020

IM ZENTRUM DER MENSCH!



08:30		CHECK-IN
09:15	Begrüßung	WILLKOMMEN BEIM 10. GERMAN CRM FORUM Anja Lange , Moderatorin, Stuttgart Martin Nitsche , Geschäftsführer, Solveta, Pinneberg; Präsident, DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e. V., Frankfurt a.M Helmut Blocher , Geschäftsführer, SUCCUS Wirtschaftsforen, Wien
09:30	Keynote	CUSTOMERS THE DAY AFTER TOMORROW How to attract customers in a world of AI, bots and automation Steven Van Belleghem , Thought Leader on the Transformation of Customer Relationships, International Keynote Speaker, Bestselling Author, Knesselare, Belgium We are now entering the third phase of digitalization: The phase of far-reaching automation, seamless interfaces and AI. This shit will radically change the relationship between companies and their customers. Steven Van Belleghem will help you to find your strategy and to develop the mindset you will need.
10:30	Pause	
11:00	Keynote	CUSTOMER CENTRICITY Herangehensweisen, Beispiele und KPIs Christina Taylor , Managing Partner, Creaholic, Biel/Bienne In diesem Vortrag spricht Christina Taylor aus ihrer langjährigen Erfahrung im Themenfeld Customer Centricity: Wie gelingt die Verankerung im Unternehmen? Welche Ansätze haben Wirkung entfaltet? Und vor allem: Wie kann Customer Centricity gemessen und gesteuert werden?
11:40	Keynote	NÄHER AM KUNDEN – JENSEITS VON SILOS UND KANÄLEN Unsere Kunden - Mit Echtzeitorchestrierung tatsächlich im Mittelpunkt Christian Peter , Leiter Marketing Automation, Commerzbank AG, Frankfurt a.M. Am Beispiel der Commerzbank zeigt Christian Peter, wie mit einer kanalübergreifenden, kundenzentrierten Analytik Kunden tatsächlich in den Mittelpunkt gestellt werden und eine Echtzeitorchestrierung über Kanalgrenzen hinweg erfolgt. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Filialen und Kundencenter sind in die Weiterentwicklung mit einbezogen.
12:20	Diskussion	CRM TRENDS 2020 Diskussion mit den Vortragenden des Vormittags Moderation: Anja Lange und Martin Nitsche
12:40	Gemeinsames Mittagessen	

10. GERMAN CRM FORUM | Dienstag, 18. Februar 2020

IM ZENTRUM DER MENSCH!



Parallelprogramm

PRAXIS PUR

Moderation: **Martin Nitsche**

14:00 WAS IST DIE RICHTIGE STRATEGIE FÜR LOYALTYPROGRAMME?

Multipartnerprogramm oder Unternehmensprogramm?

Lisa Rott, CRM-Strategie und Loyalitätsprogramme, DB Fernverkehr AG, Frankfurt a.M.

14:35 MARKETING AUTOMATISIERUNG UND KI

Der Königsweg der Kundeninteraktion?

Herwig Wöhs, Digital Transformation, Allianz Elementar Versicherungs AG, Wien

15:10 Pause

15:40 THE HUMAN TOUCH

Die reale und digitale Versicherungswelt erfolgreich verbinden

Sabine Musil, Leiterin Kunde/CRM, Generali Versicherung Österreich, Wien

VERTRIEB & CRM

CRM FÜR SALES UND SERVICE IN ÜBER 70 LÄNDERN

Internationale, agile Einführung mit Scrum

Hansen Willerding, Head Processes, Tools and Systems, Global Service, KSB SE & Co. KGaA, Frankenthal

INTERNATIONALES SALES MANAGEMENT

Prozessorientiertes CRM – Mehr Transparenz, Fokus und Schlagkraft über ein ausgefeiltes Chancen und Opportunity Management.

Dietmar Schneider, Head of Sales, DFS Aviation Services, Langen

THE OFFER YOU CAN'T REFUSE

In-depth workshop and Q&A – Interactive Talk –

Steven Van Belleghem

This story is about how companies can create an offer that is in line with all expectations of the modern consumer. Creating an offer people can't refuse is about creating an offer that combines automation, about being a partner in the daily life of your customers and about trying to change the world for the better together with your customers.

INTEGRATION & TRANSFORMATION

Moderation: **Dr. Elmar Stenzel**

WAS CRM HEUTE UND IN ZUKUNFT KÖNNEN MUSS

Ergebnisse der aktuellen CRM-Studie

Markus Weber, Manager, MUUUH! Consulting, Osnabrück

(UN-) ZUFRIEDEN MIT DER CRM-LÖSUNG?

Ergebnisse der Studie

„CRM in der Praxis 2019/2020“

Ralf Klatt, Competence Center CRM, Trovarit AG, Aachen

UNIFIED! WAS PASSIERT, WENN ALLE AN EINEM STRANG ZIEHEN?

Über die Integration von Marketing und Vertrieb

Alexander Krause, Leiter Key Account Management, Vertrieb Geschäftskunden Bundesweit, Mainova AG, Frankfurt a.M.

Holger Weser, Geschäftsführer, Flymint, Jena

HOT TOPICS & CRM CHALLENGE

Moderation: **Anja Lange**

VERGESSENES WISSEN AKTIVIEREN

Wie Mithilfe künstlicher Intelligenz die dicken Fische an die Oberfläche kommen

Dr. Michael Streng, Inhaber und Geschäftsführer, parameta Projektmanagement, Erding

Daniel Schwarze, Geschäftsführer und Team-Lead, REDVILLE, München

DAS BESTE AUS DIGITAL & REAL

Beispiele in individualisierter Print-Kommunikation

Michael Schiffer, geschäftsführender Gesellschafter, Michael Schiffer Dialog, Rheinberg

CRM CHALLENGE

Fünf CRM Lösungen präsentieren sich „Live“: ADITO, BSI, HubSpot, Marini Systems und Zenloop.



Parallelprogramm

PRAXIS PUR

16:15

THE FUTURE OF DIGITAL USER CENTRICITY

End-2-end digital transformation

Christian Gondek,

Director UX & Digital Journey Design &

Dr. Dominik Eberl,

Business Lead EME Aftersales E-Commerce,

AGCO, Marktoberdorf

VERTRIEB & CRM

THE OFFER YOU CAN'T REFUSE

continued

INTEGRATION & TRANSFORMATION

ORIENTIERUNG IM KENNZAHLEN-DSCHUNGEL

CLV, NPS, CAC und mehr –

Überblick & Einblicke

Jennifer Maier, Managerin bei EY Advisory,

Digital Business Services, Berlin

Dr. Andreas Heusler, Manager bei EY Advisory,

Digital Business Services, München

CRM CHALLENGE

CRM CHALLENGE

continued

16:50

Pause

17:15

Praxis-Talk

IM ZENTRUM WIEDER DER MENSCH?

Praxistalk zum 10. German CRM Forum. Nach wie vor geht es im CRM oft zuallererst um Technologie.

Warum das grundfalsch ist und worüber man stattdessen nachdenken sollte, darum geht es in diesem Talk.

Mit: **Dr. Claudio Felten,** Geschäftsführer MUUUH! Consulting GmbH

Dr. Martin Zirkel, GSA Agile Business Customer Leader, EY (Ernst & Young)

Moderation: **Anja Lange** und **Martin Nitsche**

17:45

Abendimpuls

UNZUFRIEDENHEIT ALS KLEBSTOFF DER KUNDENBINDUNG –

Wie mit Neid, Enttäuschung und Erwartung CRM gemacht wird – ein Denkanstoß der anderen Art

Robert Seeger, Geschäftsführer, Agentur für Kommunikationskunst, Wien

18:30

Get-together

COCKTAILS, BAND CARLOS, MEDITERRANES & KICKERTURNIER IN DER LOUNGE „LEO90“



10. GERMAN CRM FORUM | Mittwoch, 19. Februar 2020

IM ZENTRUM DER MENSCH!



9:00

Keynote

WAS KUNDENZENTRIERUNG HEUTE WIRKLICH BEDEUTET | Eine „heilige Kuh“ wird geschlachtet

Anne M. Schüller, Managementdenker, Keynote-Speaker, mehrfach preisgekrönte Bestsellerautorin, München

Eine Kundenreise verläuft immer quer durch die Unternehmenslandschaft, also müssen Unternehmen „quer“ aufgestellt sein. In zerstückelten Silos kann eine crossfunktionale Zusammenarbeit nicht gelingen. Wie man sich organisational redesignt, um den Sprung in die Zukunft zu schaffen.

Parallelprogramm

10:00

CUSTOMER CENTRICITY

Moderation: **Anja Lange**

40 SHOPS IN 19 MÄRKTEN

Stammkunden im Onlinehandel

Roland Fink, Gründer und Geschäftsführer, niceshops.com, Paldau

HOT TOPICS

VON HUNDERTEN ZU TAUSENDEN KUNDEN – GEHT DAS?

Weniger Druck auf Papier, mehr Druck im Vertrieb

Sabine Spiller-Baumgartner, Communications & Training Manager;
Wolfgang Kropiunik, Head of Business Process Improvement, Mondi Group, Wien

INTEGRATION & TRANSFORMATION

Moderation: **Dr. Elmar Stenzel**

MIT KI NEUE POTENZIALE REALISIEREN

Praktische Beispiele für maßgeschneiderte Kundenkommunikation

Daniel Mundt, Geschäftsführer, a+s DialogGroup, Ditzingen

PRAXIS PUR

Moderation: **Martin Nitsche**

DER WEG IN DIE CLOUD

CRM Transparenz für ein globales Key Account Management

Lars Reich, Executive Vice President Sales and Marketing, Feintool, USA

10:35

Pause

11:05

HANDEL IM WANDEL

Und warum Mobilisierung die Zukunft ist

Mark Brauch, Director Directmarketing + Reach, PAYBACK, München

UNIFIED PARTNERMANAGEMENT

Digitalisierung bei einem der größten österreichischen Logistikunternehmen

Justin Lemmens, Leiter Verkaufssteuerung;
Goran Jonke, Sales Director, LKW Walter, Wiener Neudorf

DER SOCIAL IMPACT VON CRM

CRM im humanitären Einsatz in Tansania

Sandra Loidolt, Tourismus Managerin, Africa Amini Life, Wien
Anton Malischew, Managing Partner, easyconsult, Wien

MEHR ERFOLG DURCH CUSTOMER CENTRICITY –

Erfolgreiche Vertriebsunterstützung bei Helios

Aglaia Eck, IT-Projektmanagerin, Helios Ventilatoren, Villingen-Schwenningen

11:40

CUSTOMER CENTRICITY BEI DER DKMS

Durch Fokussierung auf den Spender Leben retten

Konstantin von Leoprechting, Global Deployment Manager, DKMS, Köln

DIE DEMOKRATISIERUNG DER KI

Wie lässt sich Künstliche Intelligenz in das CRM integrieren?

Christoph Bräunlich, Machine Learning Engineer, BSI, Baden

KUNDENDIALOG OHNE DATEN FUNKTIONIERT NICHT!

Über die Bedeutung der Datenqualität für Customer Centricity

Oliver Knapp, Senior Delivery Manager, Telefónica, München
André Schmidt, Head of Direct Sales, beDirect, Gütersloh

CRM EINGEFÜHRT – ERWARTUNGEN NICHT ERFÜLLT

Ideen und Ansätze, wie Sie Ihre CRM-Ziele (doch noch) erreichen können

Dr. Christian Stallkamp, Partner, MUUUH! Consulting, Osnabrück



LEAD MANAGEMENT

OMNI-CHANNEL LEAD MANAGEMENT

CRM verbindet Marketing und Vertrieb

Fitim Arifi, Bereichsleiter Omni-Channel Management, Sanitas Krankenversicherung AG, Zürich

HOT TOPICS

CUSTOMER INTELLIGENCE IN DER PRAXIS

Erfahrungen bei der Integration und Transformation

Wolfgang Berger, Business Development EMEA, Riva CRM Integration, Greifenberg bei München

B2B SCHWERPUNKT

MIT KI GEGEN LOYALTY-BETRUG

So schützt sich der Einzelhandel

Alexandra Sliwinski, Digitalization Manager, Comarch, München

PRAXIS PUR

CONNECTED CRM

Der Motor für die Kundenerlebnisse der Zukunft

Natalie Söll, Geschäftsführerin, Natalie Söll Vertrieb GmbH, Marktredwitz

Gemeinsames Mittagessen

Keynote

IM SPANNUNGSFELD VON MENSCH UND MASCHINE

Wie viel KI verträgt die Kundenbeziehung?

Prof. Dr. Peter Gentsch, Geschäftsführender Gesellschafter, Business Intelligence Group, Lehrstuhlinhaber Internationale Betriebswirtschaftslehre, HTW Aalen

KI übernimmt neben der Automatisierung von Prozessen zunehmend auch planerische und kreative Aufgaben. KI-Systeme agieren proaktiv und entwickeln sich autonom weiter. Dabei stellt sich die Frage, wie das optimale Zusammenspiel von Mensch-Maschine im CRM aussieht.

Abschlusskeynote

POSTHUMANES CRM

Lieben Roboter Harley Davidson & Apple?

Martin Nitsche, Geschäftsführer, Solveta GmbH, Pinneberg; Präsident, DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e. V., Frankfurt a.M.

Die Lebenswelten der Zukunft erweitern unseren Blick auf die Realität maßgeblich. Unwichtig für das CRM von heute? Mitnichten, denn viele dieser Entwicklungen sind keine entfernte Zukunft, sie sind schon da! Entdecken Sie mit Martin Nitsche das Posthumane CRM!



Ende des 10. German CRM Forum

Außerdem am 18. Februar 2020, 18:45 Uhr und am 19. Februar 2020, 10:40 Uhr: (jeweils separate Anmeldung erforderlich)

SPEED-DATING | „Mein CRM-Highlight / Lowlight 2019“ – lernen Sie bis zu 10 KollegInnen in 30 Minuten kennen.

Und am 19. Februar 2020, 10:40 Uhr: (separate Anmeldung erforderlich)

ONE2ONE-GESPRÄCHE | Sie haben die Möglichkeit, sich mit CRM Experten in Einzelgesprächen auszutauschen.

GERMAN CRM FORUM

TRÄGER



LEAD-PARTNER

beDirect

PARTNER



COSMO CONSULT

crmpartners

easyconsult



PERFORMANCE

PS

CONTR

MARTIN NITSCHKE

KERSTIN

BIRGIT MAGER

TIMO JATZWALK

GERMAN CRM FORUM

Her
will

SUCUS

ESSENZ DES ERFOLGS

ReferentInnen



Fitim Arifi ist seit 2018 Bereichsleiter Omni-Channel Management bei Sanitas Krankenversicherungen AG. Seine Verantwortung liegt in den Bereichen Vertriebssteuerung, Vertriebsentwicklung, CRM Lead- & Kampagnen-Management, Customer Experience, Digital Analytics & Performance Management, Entschädigungen & Incentives. Davor war er unter anderem Regionalleiter bei der Credit Suisse. www.sanitas.com



Steven Van Belleghem is a leader on the transformation of customer relations and the future of marketing. He is an expert in inspiring companies to become true customer-centric organizations in this high speed digital world. His talks inspire companies about the smart usage of technology in the customer relationship without forgetting the human side of business. stevenvanbelleghem.com



Wolfgang Berger verantwortet das europäische Business Development bei Riva CRM Integration. Er ist seit mehr als 15 Jahren im IT-Bereich tätig. Zu den Stationen zählen zahlreiche IT-Start-Ups, die Herr Berger beim Markteintritt in Europa begleitete. Schwerpunkt der Tätigkeiten liegen in Vertrieb und Business Development sowie strategischer Unternehmensentwicklung. de.rivacrmintegration.com



Mark Brauch verantwortet seit 2011 das analoge und digitale Directmarketing bei PAYBACK. Neben Print-, E-Mail- und Mobile-Marketing baut er die digitale Reichweite konsequent über CRM-Maßnahmen auf. Seit Anfang 2019 ist er auch verantwortlich für die Inhouse Agentur. Vor PAYBACK war er in verschiedenen Management-Positionen u.a. bei E.ON, der DAB bank und bei FriendScout24. www.payback.net



Christoph Bräunlich ist Machine Learning Engineer beim Softwarehersteller BSI. Der passionierte Produktentwickler und KI-Experte zeigt Unternehmen, wie sie unabhängig von ihrer Datenmenge und Rechenzentrumgröße von KI in Marketing, Sales und Service profitieren können. www.bsi-software.com



Dr. Dominik Eberl ist nach Führungspositionen im Mittelstand im Bereich Marketing und eCommerce, führenden Digitalagenturen und Expertenanstellungen in der Automobilindustrie in der Landtechnik gelandet. Aktuell ist er Business Manager E-Commerce bei AGCO. www.fendt.com



Aglaia Eck ist IT-Projektmanagerin bei der Helios Ventilatoren GmbH + Co KG. In Ihrer Verantwortung liegen Digitalisierungs-Projekte und die Projektleitung CRM für Implementierung und Rollout in Deutschland und Österreich. Die Diplom-Betriebswirtin der Fachrichtung Wirtschaftsinformatik beschäftigt sich seit 20 Jahren mit Software-Entwicklung, Consulting und IT-Projekten. www.heliosventilatoren.de



Dr. Claudio Felten ist Geschäftsführer und Managing Partner der MUUUH! Consulting GmbH. Im Rahmen seiner Beratungstätigkeit ist Dr. Felten spezialisiert auf strategische und internationale Marketingstrategien, insbesondere Kundenmanagement-, Vertriebs- und Pricing Strategien und Prozesse. www.muuh-consulting.de



Roland Fink gründete nach gefühlten 1000 Fehlern rund um Online Ideen 2005 seinen ersten Online Shop – heute ist er geschäftsführender Gesellschafter der niceshops Gruppe und Geschäftsführer der Müller Online – der E-Commerce Tochter der Müller Drogerien. Roland gilt als führender Spezialist im Bereich E-Commerce und Performance Marketing. www.niceshops.com



Prof. Dr. Peter Gentsch ist geschäftsführender Gesellschafter der Business Intelligence Group und Inhaber des Lehrstuhls für internationale Betriebswirtschaftslehre an der HTW Aalen mit den Schwerpunkten Digitale Transformation und Data Science. Er ist Autor zahlreicher Veröffentlichungen und Keynote-Speaker. www.hs-aalen.de



Christian Gondek ist seit 2017 Director UX & Digital Journey Design bei AGCO. Er hält seit Jahren Vorträge zu Digitalisierung, UX & Kundenfokus. 2017 wurde er für den Innovation Award der German Speaker Association nominiert und im gleichen Jahr wurde sein Kölner Unternehmen als einer der 100 innovativsten Mittelständler Deutschlands ausgezeichnet. www.fendt.com



Andreas Gozian ist Leiter Marketing-Automation der Marini Systems GmbH. Er studierte Wirtschaftswissenschaften mit einem Fokus auf den Bereich Quantitatives Marketing an der Goethe Universität Frankfurt. Bei BMW und L'Oréal wirkte er aktiv im strategischen Marketing mit. Bei Marini Systems GmbH baute er den Bereich Marketing-Automation auf, den er heute verantwortet. www.marini.media



Dr. Andreas Heusler ist Manager bei EY Advisory, Digital Business Services. Als Berater beschäftigt er sich mit digitalen Transformationsprojekten im Bereich Marketing, Sales und Services. Weitere Schwerpunktthemen sind Customer Analytics, E-Commerce und CRM. www.ey.com/de/



Goran Jonke ist Sales Director bei LKW WALTER und für Konzernkunden mit Schwerpunkt Automotive verantwortlich. Zudem ist er in der Fachgruppe des CRM-Projektes für die Weiterentwicklung des Systems und interne Umsetzung der neuen Prozesse verantwortlich. www.lkw-walter.at



Ralf Klatt ist Managing Consultant bei der Trovarit AG und leitet dort das Competence Center CRM. Er verfügt über umfassende Erfahrung in der Einführung und Integration von CRM Softwarelösungen und berät Unternehmen auf dem Weg hin zur passenden CRM-Strategie. Er ist zudem Co-Autor der Studie „CRM in der Praxis 2019/2020: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven“. www.trovarit.com



Oliver Knapp ist bei der Telefónica Germany GmbH & Co OHG seit 10 Jahren als Senior Delivery Manager im Bereich Business Application Management tätig und dort für die B2B CRM-Frontend Systeme verantwortlich. Zudem ist er der Lead Product-Owner des CRM-Transformationsprojektes „Abschaltung alter Systeme und Transfer der Lead to Order Prozesse Richtung Salesforce“. www.telefonica.de



Alexander Krause ist bei der Mainova AG für die Geschäftsbereiche Key Account Management, EVU-Vertrieb und den bundesweiten Geschäftskundenvertrieb verantwortlich. Davor war er in verschiedenen beratenden und vertrieblischen Positionen in der Energiewirtschaft, u.a. bei E.ON und der Süwag Energie AG tätig. Er ist als Energiemanagement-Auditor und EEX Börsenhändler zertifiziert. www.mainova.de



Wolfgang Kropiunik begann seine Karriere als Berater in der Telekom. In seiner aktuellen Position beim Papier- und Verpackungskonzern Mondi verantwortet er die Entwicklung und den Vertrieb hochwertiger Papiere für den High-speed Inkjet Druck. Zusätzlich leitet er ein agiles Prozessverbesserungsteam und richtet die Sales & Marketing Digitalisierungsprojekte an den Geschäftsprioritäten aus. www.mymondi.net

ReferentInnen



Anja Lange verfügt über langjährige Moderationserfahrung vor der Kamera, im Radio und auf Bühnen. Sie moderierte vor allem Veranstaltungen in der Film-, Medien- und Marketingbranche (Auszug: Internationales Trickfilmfestival Stuttgart, Messen wie IFA, dmexco, Republika, Berlin Email Summit). Außerdem ist sie als Eventmoderatorin für den Stuttgarter Radiosender antenne 1 tätig. www.lange-moderation.de



Justin Lemmens ist bei LKW WALTER verantwortlich für die Entwicklung von Großkunden in Frankreich also auch für die Steuerung des Verkaufs. Er war vorher viele Jahre im aktiven Verkauf und der Verkaufskoordination für Benelux aktiv. Digitalisierung ist sein Steckpferd und er hatte von Anfang an eine tragende Rolle im CRM Projekt von LKW WALTER. www.lkw-walter.at



Konstantin von Leoprechting ist Global Deployment Manager bei der DKMS gemeinnützige GmbH. Derzeit betreibt er einen Change Prozess innerhalb der Organisation. Davor hat er erfolgreich die Implementierung von Salesforce betrieben und war in unterschiedlichen Positionen im Marketing tätig. Seine Schwerpunkte sind CRM, Unternehmensstrategie, Direktmarketing und Marketing-Automations. www.dkms.de



Sandra Loidolt ist Tourismus Managerin bei Africa Amini Life. Ihre internationalen Erfahrungen, sowohl beruflich als auch privat, haben es ihr ermöglicht auch in Afrika Fuß zu fassen. Alle Einnahmen, die über den Tourismus generiert werden, kommen direkt den sozialen, medizinischen und schulischen Projekten vor Ort zugute und unterstützen langfristig die einheimische Bevölkerung. www.africaminilife.com



Anton Malischew ist Managing Partner der easyconsult GmbH. Nach mehrjähriger Betreuung von nationalen und internationalen Großkunden bei einem österreichischen CRM-Hersteller begleitet er Kunden im Industrie-/Bauzuliefererbereich von der Strategie über die Software-Auswahl bis hin zur Implementierung zum CRM-Erfolg. www.easyconsult.at



Jennifer Maier ist Managerin bei EY Advisory, Digital Business Services. Als CRM-Expertin unterstützt Jennifer Maier Unternehmen bei der Umsetzung digitaler Innovations- und Transformationsprojekte in den Themen Marketing, Sales und Service - sowie der nahtlosen Integration von End-to-End-Prozessen. www.ey.com



Daniel Mundt ist geschäftsführender Gesellschafter bei a+s, steht für Erfahrung im Dialogmarketing und ist anerkannter Experte zu allen Fragen zu den Themen Neukundengewinnung und Bestandskundenoptimierung, CRM-Datenbanken, Zielgruppenmarketing, Analytics und Scoring. Seine Leidenschaft gilt der Entwicklung und Umsetzung von technologiegetriebenen Strategien für Kundenkommunikation. as-dialoggroup.de



Sabine Musil ist Leiterin Kunde/CRM bei Generali Versicherung AG. Seit 2002 ist sie mit ihrem Team verantwortlich für die unternehmensweite Umsetzung von CRM. Themen wie Kundendatenqualität, der Einsatz von analytischem CRM, dadurch unterstützte Vertriebsaktivitäten sowie der Aufbau von digitalen Kundenplattformen sind die Hauptschwerpunkte der Umsetzungsarbeit. www.generali.at



Martin Nitsche ist Gründer der Solveta GmbH und gilt als einer der führenden CRM-Experten Deutschlands. Stationen seiner Berufslaufbahn waren bei der Deutschen Bank, in der Grey und der BBDO Gruppe bevor er Leiter Marketing Privat- und Geschäftskunden in der Commerzbank wurde. Er ist Präsident des DDV Deutscher Dialogmarketing Verband sowie Autor und Herausgeber. www.solveta.com



Christian Peter prägt seit Jahren das Bankgeschäft aus seinen Positionen heraus mit. Nach Stationen im Vertrieb brachte er seine Erfahrung in das zentrale Vertriebsmanagement. In seiner jetzigen Position als Leiter Marketing Automation für Privat- und Unternehmenskunden führt er diesen Weg konsequent fort. Sein Ziel ist es, Mensch und Maschine zu Partnern zu machen. www.commerzbank.de



Lars Reich ist Executive Vice President, Sales & Marketing bei Feintool U.S. Operations. Er hat die Führungsverantwortung für alle Verkaufs- und Marketingaktivitäten in Nord Amerika (USA, Canada, Mexico). Außerdem ist er Mitglied der Geschäftsführung (Executive Management Team). www.feintool.com



Lisa Rott behandelt als Projektleiterin CRM-Strategie und Loyalitätsprogramme strategische Fragestellungen rund um das Thema CRM bei der DB Fernverkehr AG sowie die Weiterentwicklung von BahnBonus und Bahn-Comfort. Bei der Miles & More hat sie als Referentin in der Programmentwicklung u.a. ein Konzernprojekt zum Einwilligungsmanagement geleitet sowie Produkteinführungen begleitet. www.deutschebahn.com



Michael Schiffer ist geschäftsführender Gesellschafter der Michael Schiffer Dialog GmbH. Als Pionier im Bereich individualisierter Print-Kommunikation im OmniChannel treibt er seit vielen Jahren mit Enthusiasmus den Einsatz neuer Technologien bei Inhalt und Umsetzung von Dialog-Kampagnen voran. Zentrales Ziel: Signifikante Steigerungen des Return-on-Marketing-Invest der werbetreibenden Unternehmen. www.michaelschiffer.com



André Schmidt ist Head of Direct Sales und verantwortet das Direktlösungsgeschäft bei beDirect. In seinen 14 Jahren bei beDirect hat er die heutigen beDirect-CRM-Lösungen maßgeblich mit geprägt und berät mit seinem Team rundum das Thema Data Management. Dies erstreckt sich von initialen Lösungen bis zur Implementierung innerhalb der Kunden-CRM-Lösungswelt. www.bedirect.de



Dietmar Schneider ist als Vertriebsleiter der DFS Aviation Services tätig und verantwortet dort die internationalen Vertriebsaktivitäten. Er ist seit rund 10 Jahren in verschiedenen Vertriebs- und Projektfunktionen des DFS Konzern tätig und war im Jahr 2018 als Projektleiter für die Einführung eines prozessgetriebenen CRM verantwortlich. www.dfs-as.aero



Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, mehrfach preisgekrönte Bestsellerautorin und Businesscoach. Sie gilt als führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenfokussierte Unternehmensführung. Zu diesen Themen hält sie Impulsvorträge auf Veranstaltungen. 2015 wurde sie für ihr Lebenswerk in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. www.anneschueller.de



Daniel Schwarze ist Geschäftsführer und Team-Lead bei REDVILLE in München. Als Experte für Customer Success Management realisiert er mit seinem Team seit vielen Jahren Projekte für effiziente Geschäftsanbahnungen und sorgt damit für eine nachhaltige Vertriebssteuerung. www.redville.de



Robert Seeger ist ein anerkannter Experte für spätgotische Madonnen und postmodernes Marketing. Seit fast 20 Jahren berät, provoziert und missioniert er mutige Unternehmen, Ministerien und NPOs in allen Fragen rundum innovatives Marketing: von Lufthansa über Red Bull bis hin zu WEIN & CO. www.kommunikationskunst.at



Alexandra Sliwinski begleitet als Digitalization Manager beim globalen Softwarehouse Comarch mittelständische Unternehmen und Global Player bei der Umsetzung ihrer digitalen Strategien mit einem Schwerpunkt auf Customer Engagement & Loyalty Management. Comarchs IT-Tools werden seit vielen Jahren bei Unternehmen verschiedener Branchen wie BP, MediaMarktSaturn oder Credit Suisse eingesetzt. www.comarch.de



Natalie Söll ist Geschäftsführerin der Natalie Söll Vertrieb GmbH, und verfügt über langjährige internationale Erfahrung im Bereich Digitalisierung von Unternehmensprozessen. Ihre Stärken liegen in cloudbasierten Software-Lösungen, insbesondere CRM. Diese Expertise setzt sie täglich ein und unterstützt Unternehmen aller Größen und Branchen, ihr Business zu digitalisieren. www.soell-vertrieb.de



Sabine Spiller-Baumgartner ist ein Marketing- und Vertriebsprofi mit langjähriger, internationaler Erfahrung in diversen Industrien. Seit 2012 gibt sie bei Mondi Uncoated Fine Paper ihr Wissen um kundenorientiertes Kommunizieren und Handeln weiter. Sie verantwortet ebenso Mitarbeiterbefragungen und begleitet Verbesserungsprozesse im Marketing und Vertrieb. www.mymondi.net



Dr. Christian Stallkamp ist in der Beratung von MUUUH! Consulting tätig. Er hat in zentralen Branchen verschiedenste Kundenmanagementthemen umgesetzt. Experte ist er in allen Fragen zu Kundendaten und Analytics sowie der automobilen Branche. Er ist Spezialist für kreative und innovative Ideen sowie pragmatische Lösungsansätze. www.muuuh-consulting.de



Dr. Elmar Stenzel ist Senior Manager und verantwortet das Thema CRM bei Sopra Steria Consulting. In über 15 Jahren hat er umfangreiche CRM-Erfahrung als Projektleiter und Berater für fachliche und technische Fragestellungen erworben. Als anerkannter CRM-Experte ist er Autor diverser Fachpublikationen und Referent bei zahlreichen Fachveranstaltungen. www.soprasteria.de/crm



Dr. Michael Streng spezialisierte sich bereits während seines Betriebswirtschaftsstudiums auf das Themengebiet „Erfolgreiches Projektmanagement“. Nach seiner Promotion war er zunächst als zertifizierter Management-Berater für namhafte Unternehmensberatungen tätig. Herr Streng nimmt Lehraufträge für Projektmanagement wahr und ist Autor zahlreicher Fachartikel über das Thema. www.parameta.de



Christina Taylor ist Managing Partner von Creaholic, einer führenden Schweizer Innovationsfabrik mit Sitz in Biel. Thematisch bewegt sie sich an der Schnittstelle von Customer Experience Design, Transformation und Produktfindung. Davor arbeitete Christina Taylor im Silicon Valley Outpost von Swisscom und brachte ihr Wissen über visionäres Entrepreneurship und Human Centered Design in die Schweiz zurück. www.creaholic.com



Markus Weber berät seit über 13 Jahren Unternehmen erfolgreich rund um die Themen Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit. Die erfolgreiche Entwicklung und Optimierung von Unternehmensprozessen aus Kundensicht hat er insbesondere bei Finanzdienstleistern, aber auch in anderen Dienstleistungsbranchen begleitet. www.muuuh-consulting.de



DI Kristian Werelius verantwortet als Head of Technology bei der Marini Systems GmbH in Frankfurt seit 2017 die Produktentwicklung (HubEngine, DataEngine) und die Integrationsunterstützung. Zuvor war er Verfahrens- und Systementwickler am Klinikum der Goethe-Universität Frankfurt und baute dort unter anderem eine zentrale Data Management Plattform auf. www.marini-systems.de



Holger Weser ist Geschäftsführer der Flymint GmbH. Herr Weser kann auf eine 20-jährige Erfahrung zurückgreifen, die er aus operativem B2B-Vertrieb und absatzorientiertem Marketing gewinnen konnte. Täglich ist Herr Weser durch Kundenprojekte mit den Herausforderungen der Kundengewinnung und den damit einhergehenden Chancen und Risiken der Digitalisierung konfrontiert. www.flymint.com



Hansen Willerding ist seit 2016 Head Processes, Tools and Systems Global Service bei KSB SE & Co. KGaA. Davor war er u.a. als Projektmanager Business Development, Werksleiter und Global Procurement Director in der Firma zuständig. www.ksb.com



MMag. Herwig Wöhs ist seit 2004 Head of CRM-Systems bei der Allianz Wien. Seit 2018 entwickelt er als Digital Transformation Manager die digitalen Kundenschnittstellen und ist für die Umstellung auf die Adobe Marketing Suite verantwortlich. Seit mehr als 20 Jahren ist Herwig Wöhs ständiger Autor im führenden österreichischen Wirtschaftsmagazin „Gewinn“. www.allianz.at



Dr. Martin Zirkel beschäftigt sich damit, wie Kundendaten für einen strategischen Wettbewerbsvorteil genutzt werden können. Der Customer Lifetime Value als strategische Kennzahl dient ihm u.a. zur kunden-zentrischen Steuerung von Unternehmen. Daneben liegen seine Schwerpunkte auf dem digitalen Marketing und Customer-Experience-Management mit innovativen Technologien, wie SAP. www.ey.com/DE





LEAD-PARTNER



MUUUH! CONSULTING

TRÄGER



PARTNER



beDirect



COMARCH



easyconsult



LOYALTY | PRIME



sopra  steria

trovarit



VERBANDSPARTNER



MEDIENPARTNER



Bauen Sie Ihre Sales-Plattform in nur wenigen Stunden!

Montag, 17. Februar 2020, 13.00 – 17.00, Halbtagesworkshop, Leonardo Royal Hotel Munich

INTERAKTIVER WORKSHOP: SYSTEME IN ECHTZEIT INTEGRIEREN

Ihr Workshopleiter

Kristian Werelius, Head of Technology, Marini Systems, Frankfurt a.M.
Andreas Gozian, Leiter Marketing-Automation, Marini Systems, Frankfurt a.M.

Durch die bidirektionale Synchronisation Ihrer Systeme zu einer integrierten Plattform eröffnen sich unzählige Möglichkeiten, um Ihre Prozesse zu automatisieren und Ihre Daten optimal zu nutzen. Sobald die Integration Ihrer Systeme eingerichtet ist, können Sie alle relevanten Informationen in Echtzeit und bidirektional an den richtigen Stellen verfügbar machen und an zentraler Stelle auswerten.

Der wahre Wert liegt jedoch darin, dass Sie Ihre Prozesse über Systeme hinweg automatisiert steuern können. So können Sie beispielsweise einen qualifizierten Lead in Echtzeit und automatisiert an das CRM-System, bzw. an den Vertrieb, übergeben oder aus dem CRM-System heraus mit nur einem Klick Nurturing-Kampagnen aktivieren.

In diesem Workshop werden Sie interaktiv lernen, wie Sie von der Idee bis zur produktiven Umsetzung beim Aufbau der Plattform vorgehen müssen.



Ihr Nutzen

Sie erhalten das vollständige Rüstzeug, um eigenständig, also ohne Entwickler, eine beliebig komplexe Plattform zu modellieren. In einem ersten Schritt wird ein Anwendungsbeispiel mit allen Teilnehmern erarbeitet. In einem zweiten Schritt wird der erarbeitete Anwendungsfall in einem laufenden System umgesetzt. Sie können eine Synchronisation auf Ihrem eigenen Laptop selbst einrichten.

Inhalte

- > Interaktive Ausarbeitung des Anwendungsfalls
- > Grundlagen der Prozessmodellierung (BPMN)
- > Kurze HubEngine-Schulung (API-Middleware)
- > Aktive Einrichtung der Synchronisation
- > Auswerte der Ergebnisse
- > Änderungen an der Plattform im laufenden Betrieb.

Highlight

Der Erfolg ist unmittelbar spürbar. Erlebens Sie selbst, wie schnell die Einrichtung einer bidirektionalen Synchronisation möglich ist und wie flexibel sich die daraus resultierende Plattform auf mögliche Veränderungen in Ihren Geschäftsprozessen anpassen und erweitern lässt.

Anmeldung und Informationen

Gerne nehmen wir Ihre Anmeldung online entgegen:

www.german-crm-forum.de

anmeldung@succus.at

SUCCUS GMBH | Wirtschaftsforen

Haizingergasse 54, 1180 Wien

Telefon: +43 1 319 09 34-0

info@succus.at

Unter Dienstleister verstehen wir Unternehmen, die Leistungen, etwa die Beratung oder die Herstellung und Integration von Lösungen, im thematischen Umfeld von CRM und Relationship Marketing erbringen, auch wenn sie dazu selbst Anwender sind. Anwender sind etwa Handels- und Industrieunternehmen oder Finanzdienstleister.

VERANSTALTUNGSORT

Leonardo Royal Hotel Munich

Moosacher Str. 90, 80809 München

Zimmerreservierung mit Buchungscode

„SUCCUS2020“, € 149,-

(Buchbar bis 3. Februar 2020)

Telefon: +49 89 620 397 79

reservations.muenchen@leonardo-hotels.com

Ein Format von:



Teilnahmegebühr

Teilnahme als **Anwender** am German CRM Forum,

18./ 19. Februar 2020, € 1.360,-

Teilnahme als **Dienstleister** am German CRM Forum,

18./ 19. Februar 2020, € 2.260,-

Halbtagesworkshop „**Systeme in Echtzeit integrieren**“,

17. Februar 2020, € 340,-

Inbegriffen sind der Zutritt, Unterlagen in elektronischer Form, kulinarische Pausen, gemeinsame Mittagessen und beim CRM Forum auch das CRM Get-together. Alle Preise exkl. 19 % MwSt

Anmeldungen unterliegen unseren AGBs:

<http://www.german-crm-forum.de/agb.html>

Für Ihre Fragen stehen wir Ihnen gerne

zur Verfügung: +43 1 319 09 34-10

Sprechen Sie uns direkt an:

Barbara Schneeweiss, Projektmanagement

barbara.schneeweiss@succus.at

Michelle Baumann, Projektmanagement

michelle.baumann@succus.at

Helmut Blocher, Geschäftsführer

helmut.blocher@succus.at



B. Schneeweiss



M. Baumann



H. Blocher