

#germancrmforum

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS

GERMAN CRM FORUM

AUFBRUCH!

11. Jahresforum für Entscheider*innen aus Marketing, Vertrieb und CRM
29./ 30. Juni 2021 | Steigenberger Airport Hotel Frankfurt oder VIRTUELL

TRÄGER



Das führende Jahresforum für Kundenmanagement!

11. GERMAN CRM FORUM, 29./ 30. Juni 2021



AUFBRUCH!

Die führende CRM-Konferenz Deutschlands geht unter dem Motto „AUFBRUCH!“ in die 11. Runde.

Ob mit Sicherheit vor Ort oder virtuell:

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 11. German CRM Forum.

Die Themen reichen von Customer Centricity & Customer Experience über Automatisierung & Individualisierung, bis hin zu Transformation und Plattformansätze.

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

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

Moderation:

Anja Lange

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

ZIELGRUPPE

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

TRÄGER



DEUTSCHLANDS FÜHRENDE CRM-KONFERENZ



KONKRETER – INDIVIDUELLER – INTERAKTIVER

- > Inspirierende Vorträge bringen es auf den Punkt
- > Nach jedem Vortrag bleibt Zeit für Fragen
- > Wähle deine persönlichen Schwerpunkte



„Spannendes Forum mit vielen Impulsen!“

Eva Gramowski,
R+V Allgemeine Versicherung AG

„Das German CRM Forum wird jedes Jahr noch besser.“

Volker Roth, DZ PRIVATBANK S.A.

AUSTAUSCH AUF AUGENHÖHE

Ob vor Ort oder virtuell: Tausch dich mit 300+ CRM-Verantwortlichen aus allen Branchen aus. Die Vortragenden stehen für persönliche Gespräche gerne zur Verfügung. Das German CRM Forum bietet vielfältige Gelegenheiten für einen Meinungs- und Erfahrungsaustausch. Vor Ort mit Sicherheit in der Networkingzone, beim Speed-Dating oder bei den „1:1-Gesprächen“ – virtuell sind das die 1:1-Meetings, der Chat und die Roundtables.

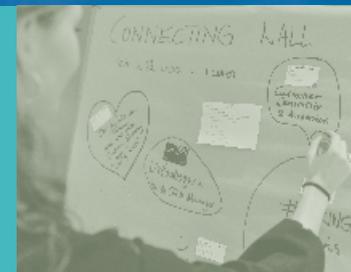


„Inspirierende Keynotes, die einen guten Ausblick auf die Zukunft geben!“

Andreas Mühlböck, LKW Walter

PLUS ZWANZIGMAL PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

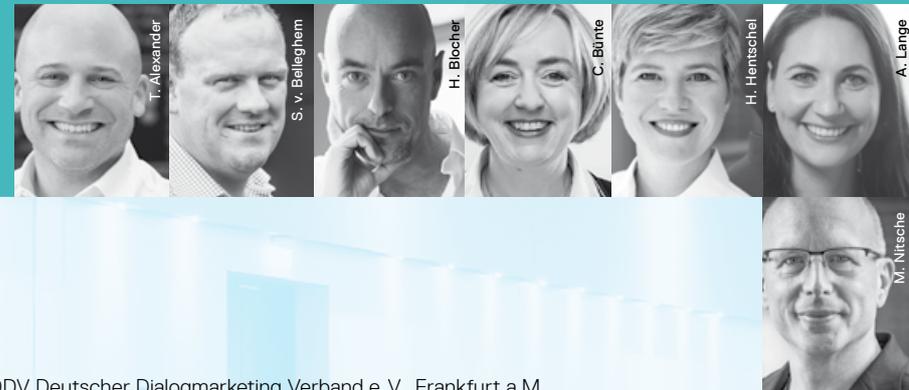
kommt aus Unternehmen in B2B und B2C wie OTTO, Meusburger Georg, Sonnenkind, Metamore, Commerzbank AG, Solveta, Sanitas, Eversfrank Gruppe, niceshops.com, Infigate Deutschland, Deutsche Bank AG, Autohaus-Gruppe Senger, Randstad Deutschland, EASY Gruppe, Witt-Gruppe, Sparkasse Oberösterreich, MEWA Textil-Management.





11. GERMAN CRM FORUM | Dienstag, 29. Juni 2021

AUFBRUCH!



08:30		CHECK-IN
09:15	Begrüßung	WILLKOMMEN BEIM 11. 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	THE OFFER YOU CAN'T REFUSE What if customers want more than brilliant customer service? 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	Virtuelle Roundtables, Netzwerken, Pause	
11:00	Keynote	MENSCH ODER MASCHINE? Wie KI Marketing und CRM revolutioniert – und warum Menschen weiter am wichtigsten sein werden Prof. Dr. Claudia Bunte , Marketing- und KI-Expertin, SRH Berlin Prof. Dr. Claudia Bunte gibt einen Überblick darüber, wo das Thema KI gerade steht. Sie zeigt die Ergebnisse ihrer neusten KI-im-Marketing-Studie 2021. Dann nimmt sie die Teilnehmenden mit auf eine Reise nach China und erklärt, mit welchen praxisnahen KI-Tools bereits heute in Europa erfolgreich gearbeitet werden kann.
11:30	Keynote	BLACK FRIDAY BY OTTO Wie die Transformation zur Plattform Vertriebskampagnen verändert Henrieke Hentschel , Bereichsleiterin Customer & Campaigns, OTTO, Hamburg „Am Black Friday brechen wir einen Rekord nach dem anderen.“ Henrieke Hentschel teilt, wie OTTOs Vertriebskampagne zu einem der wichtigsten Verkaufereignisse des Jahres gestrickt ist, wie die Transformation zur Plattform die Zusammenarbeit im Haus verändert und was die Branche davon lernen kann.
12:00	Keynote	KÖNIG KUNDE, UNTERTAN MARKE? Kundenerlebnisse gestalten mit einem schwierigen Souverän Tim Alexander , CMO & CXO, Deutsche Bank AG, Frankfurt a.M. Wenn es darum geht mit Kunde*innen auf Augenhöhe zu agieren, müssen CX, CRM und Marketing neu gedacht werden. Und die Daten der Kunden bestmöglich genutzt und für Optimierungen herangezogen werden. Über Erfolge, aber auch Widerstände und Hindernisse auf dem Weg der Deutschen Bank zu mehr Kundenzentrierung.
12:30	Diskussion	CRM TRENDS 2021 Diskussion mit den Vortragenden des Vormittags Moderation: Anja Lange und Martin Nitsche
12:45	Mittagspause, Roundtables, Backstage-Interviews	



Parallelprogramm

14:00

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

HEAD, HEART & HANDS

Omnichannel CRM auf dem steilen Weg vom Papier zum Kunden

Kaspar Trachsel, Leiter Vertrieb und Marketing und Mitglied der Geschäftsleitung, Sanitas, Zürich

14:30

IST IHR CRM STATE OF THE ART?

5 Life-Hacks zum CRM

Birgit Haehnke, CRM Managerin, Eversfrank Gruppe, Preetz

15:00

Virtuelle Roundtables, Netzwerken, Pause

15:30

VOM AUTOHÄNDLER ZUM KUNDENZENTRIERTEN MOBILITÄTSEXPERTEN

Die besonderen Herausforderungen eines Mehrmarkenhändlers

Thorsten Hornung, Geschäftsführer, Senger Unternehmensgruppe, Rheine

16:00

DER STEINIGE WEG IN DIE CLOUD

Transformation eines Hidden Champions zu Kundenzentrierung

Dr. Philip J. Oberacker, Domain Lead Data & Analytics, MEWA Textil-Management, Wiesbaden

16:30

CRM Lösungen im Live-Vergleich.

Moderation: **Anja Lange**

17:00

Pause

THE OFFER YOU CAN'T REFUSE

Interactive Talk:

IN-DEPTH WORKSHOP AND Q&A

Steven Van Belleghem, Thought Leader on the Transformation of Customer Relationships, International Keynote Speaker, Bestselling Author, Knesselare, Belgium

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 customer and about trying the change the world for the better together with your customers.

TRANSFORMATION & PLATTFORMSYSTEME

CRM BREITER DENKEN

Plattformansätze als ideale Basis für Integration und schnelle Innovation

Dr. Elmar Stenzel, Associate Partner CRM, Sopra Steria, Berlin

DIE 360-GRAD-SICHT AUF DEN KUNDEN –

wie sich der Kreis endlich schließt

Dennis Istel, Head of CRM Consulting & **Katharina Sander**, CRM Consultant, aXon Gesellschaft für Informationssysteme, Paderborn

AUTOMATISCH – WIRKLICH?

Zusammenspiel von automatisiertem und manuellem Leadmanagement

Oliver Graf, IT Project Leader, Infinigate Holding, München
Dr. Cornelia Plume, Corporate Marketing Managerin, Infinigate Deutschland GmbH, München



17:15

Keynote



BEYOND CUSTOMER CENTRICITY | Oder wie ich lernte, CRM zu lieben

Alf Netek, Head of Sales & Marketing, Metamore, Wien

MarTech ist kein Garant für Erfolg, wenn Excellence und Passion nicht spürbar werden – quasi a fool with a tool. Alf zeigt anschaulich auf, warum wir Fans brauchen, die unsere Marken mit Begeisterung „beleben“.

17:45

Inspiration

MARKETING-MAGIE | Mehr ROI durch unvergessliche Erlebnisse

Sonja Piontek, Gründerin Sonnenkind, ehemalige Marketing Direktorin BMW Asia, Keynote-Sprecherin, Autorin, München

Sonja teilt ihre Erfahrungen als Marketing Direktorin für BMW Asien sowie als Gründerin der in Singapur ansässigen, preisgekrönten Marketing-Agentur Sonnenkind und ermöglicht tiefe Einblicke in die Welt des Data-Driven Marketing.

18:15

Get-together
im Rahmen der Maßgaben
auf der Hotelterrasse



NETWORKING MIT GATHER TOWN

Avatar aussuchen,
im Raum herumlaufen,
Neuigkeiten entdecken
und Kolleg*innen treffen.



11. GERMAN CRM FORUM | Mittwoch, 30. Juni 2021 AUFBRUCH!



A. Bacher

09:00

Keynote

WHEN EXPERIENCE BREATHES LIFE INTO DATA | Über die Vielfalt emotionaler Bindungsmöglichkeiten

Roman Rackwitz, Gründer und Geschäftsführer, Engaginglab, München

All unser Handeln basiert auf der Verarbeitung von Erfahrungen und Erwartungen. Daraus entsteht ein individueller Kontext, der für das Individuum die Wahrheit bedeutet. Gerade im Zusammenhang mit Spielmechaniken bedeutet das für das Marketing eine Vielfalt an emotionalen Bindungsmöglichkeiten.

Parallelprogramm

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

40 SHOPS IN 19 MÄRKTEN

Stammkunden im Onlinehandel

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

DIGITALISIERUNG MIT CUSTOMER JOURNEYS –

Kundenerlebnisse jenseits von Grids und Personas

Christian Peter, Leiter Marketing Automation, Commerzbank AG, Frankfurt a.M.,

TRANSFORMATION & PLATTFORMSYSTEME

EFFIZIENZSTEIGERUNG IM VERTRIEB

Sprachassistent, KI und UX-Fokussierung

Tobias Krämer, Head of Sales, ADITO Software, Geisenhausen

EIN DATENGETRIEBENES VERTRIEBSMODELL

Umsatz steigern und gleichzeitig Kosten reduzieren

Michael C. Reiserer, Geschäftsführer, EASY Gruppe, Mülheim an der Ruhr

Tom Würfel, Director Strategic Accounts, Bisnode D&B Deutschland, Darmstadt

10:00

Der DDV
Die treibende Kraft der
Data Driven Economy

10:30

11:00

Virtuelle Roundtables, Netzwerken, Pause

11:30

WACHSTUM MIT WISSENSMANAGEMENT

Wie Meusburger den Umsatz vervielfachte

Andreas Bacher, Sales & CRM Consultant, easyconsult, Wien

Alexander Koblinger, Leitung WBI Wissensmanagement und Head of Digital Business Units, Meusburger Georg, Wolfurt

SCHÜTZT IHR EURE KUNDEN?

Domain Security zum Schutz der Kunden

Peter Scholzuk, Abteilungsleiter E-Mail Marketing, Witt-Gruppe, Weiden (tbc)

12:00

REISE ZUR KUNDENZENTRIERUNG

Erlebnisse, Hindernisse, Meilensteine

Nicole Hüttner, Leiterin Channel-Management &

Stefan Kreutzer, Spezialist Channel-Management, Sparkasse Oberösterreich, Linz





12:30 Mittagspause, Roundtables, Backstage-Interviews

13:30 Keynote

SOCIAL SELLING - | Die Zukunft im CRM?

Martin Nitsche, Geschäftsführer, Solveta, Pinneberg; Präsident, Deutscher Dialogmarketing Verband (DDV), Frankfurt a.M.

Während Xing an Bedeutung verliert, gilt im B2B-Vertrieb zunehmend: Wer nicht auf LinkedIn ist, ist LockedOut. Doch wie werden Unternehmen auf LinkedIn erfolgreich? Was muss man tun, um sich auf LinkedIn richtig zu positionieren? Martin Nitsche präsentiert dir die Vitamin-C-Strategie und viel praktisches Know-how.

14:15 Ende des 11. German CRM Forum



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

SPEED-DATING | „Mein CRM-Highlight / Lowlight 2021“ – lernen Sie bis zu 10 KollegInnen in 30 Minuten kennen.

ALLE TEILNEHMER*INNEN haben während dem German CRM Forum die Möglichkeit, sich virtuell per 1:1-Meetings, Roundtables, Chats und Videocalls auszutauschen.

ReferentInnen



Tim Alexander ist seit Juli 2017 bei der Deutschen Bank und leitet seit Oktober 2019 den Bereich Kundenmanagement der Private Bank als CMO und CXO. Tim Alexander kommt von der Swisscom, wo er das Marketing und die Kommunikation leitete. Zuvor war er für die Marke O2 in Deutschland verantwortlich und war bei den Kreativagenturen Grey und Saatchi & Saatchi in leitenden Funktionen tätig. www.db.com



Andreas Bacher war während und nach dem Studium bei tele.ring und T-Mobile im Bereich Residential Sales tätig. Nach einem Zwischenstopp als Trainer im Bildungsbereich knapp fünf Jahre bei dem international produzierenden Unternehmen MK Illumination für die CRM-Strategie und den Rollout des CRM-Systems verantwortlich. Seit 2019 bei easyconsult als Sales & CRM Professional. www.easyconsult.at



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



Prof. Dr. Claudia Bunte ist ausgewiesene Marketing- und KI-Expertin. Sie verantwortete leitende Positionen bei weltweit führenden Unternehmen, u.a. bei McKinsey & Company, Volkswagen AG, The Coca-Cola Company. Für Marken wie Apple, NIVEA und Siemens war sie ebenfalls tätig. Sie ist geschäftsführende Gesellschafterin von Kaiserscholle GmbH - Center of Marketing Excellence. www.kaiserscholle.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



Oliver Graf ist IT Project Leader bei der Infinigate Holding GmbH, u.a. verantwortlich für die technische Weiterentwicklung des CRM-Systems in der Infinigate-Gruppe auf Basis von MS Dynamics CRM, 17 Jahre Berufserfahrung in der Softwareentwicklung und im IT-Consulting, darunter bei Perot Systems und Dell Services. www.infinigate.de



Birgit Haehnke konzentriert sich seit 10 Jahren auf das Thema CRM. Durch diverse Branchen und Länder geprägt, faszinieren sie dabei besonders die Menschen und Kunden. Heute arbeitet sie als CRM Managerin (gruppenübergreifend) bei der Eversfrank Gruppe, die ca. 1.000 Mitarbeiter an drei deutschen Standorten und verschiedenen europäischen Dependenzen beschäftigt. www.eversfrank.com



Henrieke Hentschel gestaltet seit 2008 in verschiedenen Positionen das Kundenmanagement und CRM von OTTO. Aktuell verantwortet sie den Bereich „Customer & Campaigns“, in dem sie sich neben Kundenbindungs- und aktivierungsmaßnahmen im Multi-Channel-Ansatz, um das Loyalty-Programm OTTO UP und Kampagnen mit Storytelling beschäftigt. www.otto.de



Cindy Hofmann ist als Teammanagerin von Master Data Management u.a. verantwortlich für die zentralisierte Validierung von Kundenstammdaten. Sie hat den Aufbau des zentralisierten Kundenstammdatenmanagements begleitet und maßgeblich beeinflusst. Mit Ihrem Team ist sie außerdem Ansprechpartner für Bonitätsanfragen sowie massenhafte Datenänderungen im System. www.randstad.de



Thorsten Hornung ist Geschäftsführer der Senger Unternehmensgruppe, einem der größten Automobilhandelsunternehmen in Deutschland. Als Chief Customer Officer verantwortet er alle kundennahen Themen. Er ist seit mehr als 25 Jahren im CRM-Umfeld tätig (u.a. Mitglied der Geschäftsleitung bei der gkk Dialog Group, Direktor CRM bei Metro Deutschland, u.a.). www.auto-senger.de



Nicole Hüttner ist Leiterin im Channel-Management bei der Sparkasse Oberösterreich. Sie hat als Projektleiterin gemeinsam mit Great Sales Force diverse Challenges zur Produktivitätssteigerung verantwortet. Sie ist seit Jahren in der Finanzbranche tätig und hat jahrelange Erfahrungen im Vertrieb und Marketing. www.sparkasse-ooe.at



Dennis Istel ist für das Consulting-Team im Bereich CRM zuständig. Seit über 10 Jahren ist er passionierter Berater und hat bereits dutzende Kunden zu einer erfolgreichen CRM-Lösung verholfen. Eine klare Übersicht und der damit verbundene „Golden Record“ stehen für ihn im Mittelpunkt, um den größtmöglichen Erfolg aus der CRM-Strategie zu ziehen. www.axongmbh.de



Alexander Koblinger ist Head of Digital Business Units bei Meusburger (Vorarlberg, AT). Nach der Informatikausbildung geschäftsführender Gesellschafter in der TIG Technische Informationssysteme GmbH – mit Schwerpunkt Fertigungssteuerung, Informations- und Qualitätsmanagement. www.meusburger.com



Stefan Kreutzer ist in der Sparkasse Oberösterreich im Channel-Management für CRM zuständig. Während der Challenge war er für die Kundenauswahl, die Umsetzung im CRM-Tool und das Reporting der KPI's verantwortlich. Mit 20 Jahren Erfahrung in Vertrieb, Führung und Organisation kennt er die Facetten der Finanzbranche. www.sparkasse-ooe.at



Tobias Krämer ist Leiter Vertrieb bei der ADITO Software GmbH. Mit seiner CRM-Projekterfahrung versteht er Kunden, ihre Geschäftsmodelle, Produkte und Probleme von Grund auf. Getreu dem ADITO Motto „Partnerschaft auf Augenhöhe“ arbeitet er mit Ihnen Hand in Hand, um Sie optimal zu unterstützen. www.adito.de



Anja Lange verfügt über langjährige Moderationserfahrung vor der Kamera, im Radio und auf Bühnen. Sie moderiert u.a. Veranstaltungen und Online Formate in der Film-, Medien- und Marketing- und IT-Branche. Ihr Fokus liegt auf dem Thema Digitalisierung. Außerdem ist sie als Eventmoderatorin für den Stuttgarter Radiosender antenne 1 und als Trainerin für Auftreten und Präsentieren tätig. www.lange-moderation.de



Alf Netek startete seine berufliche Laufbahn im ICT-Segment. Von der Geschäftsführung eines Internet-Startups wechselte er zu Kapsch und war dort 20 Jahre lang Chief Marketing. Heute ist er Geschäftsführer bei menonthemoon, einem UX-Designstudio und entwickelt unter der Marke Metamore Advisory Services, die „operational excellence“ im Marketing sicherstellten. www.metamore.com



Martin Nitsche ist Gründer der Solveta GmbH und gilt als einer der führenden CRM-Experten Deutschlands. Stationen seiner Berufs Laufbahn 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



Dr. Philip J. Oberacker ist als Domain Lead Data & Analytics bei MEWA Textil-Service verantwortlich für die Themen Data Governance und Data Analytics sowie den Aufbau einer cloudbasierten Datenplattform mit dem Fokus auf kundenzentrierte Services und Advanced Analytics. Darüber hinaus verfügt er über jahrelange Erfahrung in der branchenübergreifenden Anwendung von KI-Technologien. www.mewa.de



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 Unternehmerkunden führt er diesen Weg konsequent fort. Sein Ziel ist es, Mensch und Maschine zu Partnern zu machen. www.commerzbank.de



Sonja Piontek ist eine preisgekrönte internationale Marketing-Expertin, eine visionäre Managerin sowie seit zwei Jahren erfolgreiche Unternehmerin. Die dynamische Deutsche lebt in Singapur. Als global gebuchte Rednerin zum Thema UltraCreativity hat Sonja Piontek bereits tausenden von Menschen in 22 Ländern inspiriert. www.sonjapiontek.com



Dr. Cornelia Plume ist Corporate Marketing Managerin bei der Infinigate Deutschland GmbH, im Marketing verantwortlich für die inhaltliche Weiterentwicklung von Systemen wie CRM, Webpräsenz, Marketing-Automation; 25 Jahre Berufserfahrung in Marketing, Produkt- und Projektmanagement in IT-Unternehmen (SICAN Gruppe, altec Computer Systeme, Agfa Foto Digital, Aipermion Telemedizinssysteme). www.infinigate.de



Roman Rackwitz ist CEO der ersten Gamificationagentur im deutschsprachigen Raum und gehört international zu den bekanntesten Vertretern. 2012 wurde er als Top10 Gamificationexperte weltweit ausgezeichnet. Er doziert das Thema Gamification an Hochschulen in Deutschland und der Schweiz und wird regelmäßig in Print, TV & Radio als Experte zum Thema geladen. www.engaginglab.com



Michael C. Reiserer ist ein erfahrener Entrepreneur, Digital Native und ein fanatischer Kunde. Als Geschäftsführer in der EASY Gruppe für EASY Software Deutschland GmbH und die EASY ApiOmat GmbH verantwortet er den deutschen Direktvertrieb. www.easy-software.com



Katharina Sander ist CRM Consultant mit einer Leidenschaft fürs Marketing. Seit 2018 berät sie Unternehmen aus verschiedensten Branchen bzgl. ihrer Marketingstrategie und der dazugehörigen technischen Umsetzung. Neben den alltäglichen Projekten beschäftigt sie sich intensiv mit den neusten Trends rund um Marketing Automation und dem 360° Blick auf die Kunden. www.axongmbh.de



André Schmidt ist Head of Direct Sales und verantwortet das Direktlösungsgeschäft bei beDirect. In seinen 15 Jahren bei beDirect hat er die heutigen beDirect-CRM-Lösungen maßgeblich mitgeprägt und berät mit seinem Team rund um das Thema Data Management. Dies erstreckt sich von initialen Lösungen bis zur Implementierung innerhalb der Kunden-CRM-Lösungswelt. www.bedirect.de



Peter Scholzuk leitet seit 2016 die Abteilung E-Mail Marketing der Witt-Gruppe. In seinem Verantwortungsbereich liegen insgesamt 15 Vertriebsgebiete in 8 Ländern. Vor seiner Zeit bei der Witt-Gruppe war er jahrelang als E-Mail Marketing Berater auf ESP Seite tätig und betreute zahlreiche namenhafte Kunden wie z.B. Groupon, Zalando, Decathlon und Rocket Internet. www.witt-gruppe.eu



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



Dr. Elmar Stenzel ist Associate Director CRM 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



Kasper Trachsel ist seit 2018 Leiter Vertrieb & Marketing bei der Schweizer Krankenversicherung Sanitas. Zuvor war er bei der Atupri Versicherung für die Neupositionierung und die digitale Transformation verantwortlich und baute für die BAWAG PSK Bank das Omnichannel CRM auf. Langjährige Erfahrung in Marketing, Vertrieb und Business Transformation sammelte er bei Postfinance & UBS. www.sanitas.com



Tom Würfel ist Director Strategic Accounts bei der Bisnode D&B Deutschland GmbH und seit 2006 in unterschiedlichen leitenden Funktionen tätig. Einer der aktuellen Schwerpunkte seiner Tätigkeit ist die Realisierung von automatisierten Prozessen im Bereich Stammdatenmanagement, CRM sowie Risikomanagement und Compliance für global agierende B2B-Unternehmen. www.bisnode.de



Partner

TRÄGER



Die treibende Kraft der
Data Driven Economy



MEDIENPARTNER



PARTNER



beDirect



COVIS®

easyconsult



sopra  steria



Bessere Leads gewinnen, entwickeln und zu begeisterten Kunden machen – mit Marketing Automation und CRM | Praxisworkshop

MONTAG, 28. Juni 2021, 13.00 bis 17.00 Uhr, Halbtagesworkshop, Steigenberger Airport Hotel Frankfurt a.M.



MARKETING AUTOMATION

Wer die Welt des CRM in den Rahmen des Lead-Managements und Marketing-Automation bringen möchte, steht meist vor den gleichen Fragen. Wie kann man sich das Zusammenspiel zwischen CRM und Marketing Automation vorstellen? Wo kann man so etwas einmal „live“ erleben? Und wie integriert man die Marketing Automation Plattform mit dem CRM-System? Gemeinsam diskutieren und erarbeiten die Teilnehmenden, wie sie für ihr Unternehmen erfolgreich CRM und Marketing Automation etablieren können.

Ihre Marketing-Automation-Experten

Tobias Eickelpasch, Customer Experience Manager, Evalanche (SC-Networks), Starnberg

Christian Peters, Strategic Partner Development Manager, Evalanche (SC-Networks), Starnberg

Norbert Schuster, Lead Management Coach, RoboticSelling® Experte, Marini Systemsm, Frankfurt a.M

ZIELGRUPPE | Alle, die mit der Evaluierung und Einführung von Marketing-Automation im Zusammenspiel mit CRM befasst sind. Der Workshop richtet sich insbesondere auch an Personen mit geringer praktischer Erfahrung.

Inhalte

EINFÜHRUNG VON LEAD MANAGEMENT

- Lead Generation: Wo und wie generiert man Leads?
- Lead Nurturing: Wie entwickelt man Leads und reichert sie an?
- Lead Routing: Wie verteilt man Leads gezielt und schnell an den Vertrieb?
- Lead Qualification: Wie qualifiziert man gewonnene Leads?

LEAD-MANAGEMENT IN DER PRAXIS

- Am Anfang steht die Suchmaschinenoptimierung
- Mit Landingpages zur Lead-Generierung
- Die gewonnen Profildaten im CRM und in der Marketing-Automation
- Integration von Marketing Automation und CRM – Bidirektionale und flexible Daten –

SYNCHRONISATION UND LEAD-ÜBERGABE

- Aussteuerung automatisierter Marketing-Kampagnen
- Qualifizierung der Leads abhängig vom Verhalten
- Lead-Übergabe an den Vertrieb
- Transparenz über die Aktivitäten der Customer Journey

CUSTOMER DATA PLATFORM

- Steuerung von Prozessen über die Systeme hinweg
- Konzeption einer Customer Data Plattform
- Potenzial der Automatisierung mit Robotic Selling®



M. Nitsche

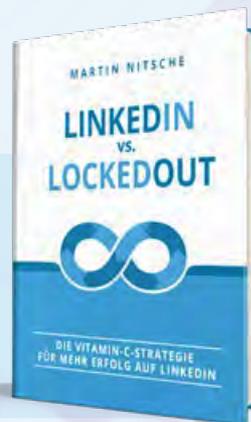
LINKEDIN B2B

Ihr LinkedIn-Experte

Martin Nitsche, ist Gründer und Geschäftsführer der Solveta GmbH und gilt als einer der führenden Marketing- und CRM-Experten Deutschlands. Darüber hinaus ist er Präsident des Deutschen Dialogmarketing Verbands DDV, Board-Mitglied der FEDMA und Chairman der Global Alliance of Data-Driven Marketing Associations.

Ihr Nutzen

In vier virtuellen, interaktiven Einheiten zu je 90 Minuten erfahren Sie alles Notwendige, um LinkedIn in Ihrer beruflichen Praxis im Umfeld von B2B-Vertrieb und -Marketing wirksam zu nutzen. Dazu gehören Übungsaufgaben und Checklisten, ebenso wie Anleitungen für die Umsetzung und konkrete Beitragsideen. Die Teilnehmeranzahl ist auf maximal 24 begrenzt.



DIE TEILNEHMENDEN ERHALTEN AUSSERDEM

- > Das Buch „LinkedIn vs. LockedOut“ mit 132 Seiten als Nachschlagewerk (E-Book)
- > 50 Microlearning-Videos mit insgesamt 4 Stunden Spielzeit
- > 30+ Checklisten für die tägliche Nutzung

Inhalte

LINKEDIN-STRATEGIE

Überblick über LinkedIn und Erarbeitung Ihrer LinkedIn-Ausrichtung mit:

- > Einführung in die Vitamin-C-Strategie für LinkedIn
- > LinkedIn-Ziele und Wunschkontakte
- > LinkedIn-Positionierung und Keywords
- > Zusammenspiel Unternehmensprofil und persönliche Profile

LINKEDIN-PROFIL

Überblick über die Profilstruktur, Sicherung Ihrer persönlichen LinkedIn-Adresse, Anlage/Überarbeitung Ihres Profils:

- > Basisdaten, Foto, Hintergrundbild
- > Profil-Slogan und Profil-Information
- > Lebenslauf, Kenntnisse
- > Empfehlungen, Qualifikationen

LINKEDIN-INHALTE

Auf Beiträge reagieren und diese kommentieren, fremde Inhalte kuratieren und eigene Inhalte erstellen:

- > Erläuterung der Beitrags-Formate
- > Viele Ideen für Beiträge
- > Jahres-Content-Planung erstellen
- > LinkedIn-Algorithmus verstehen und nutzen

LINKEDIN-NETZWERK

Auf- und Ausbau des LinkedIn-Netzwerks:

- > Vernetzungsanfragen
- > Kommunizieren mit Kontakten
- > Netzwerk kapitalisieren
- > Kontinuierliche Umsetzung (100-Tage-Plan)

Customer Experience Design | Virtuelle Masterclass

MONTAG, 7. Juni 2021, 9.00 bis 12.30 Uhr; DIENSTAG, 8. Juni 2021, 9.00 bis 12.30 Uhr

MONTAG, 14. Juni 2021, 9.00 bis 12.30 Uhr; DIENSTAG, 15. Juni 2021, 9.00 bis 12.30 Uhr



CX MASTERCLASS

Ihr Nutzen

In acht virtuellen, interaktiven Einheiten zu je 90 Minuten erfahren Sie alles Notwendige, um Customer Experience Design erfolgreich und nachhaltig in ihrem Unternehmen zu verankern und umzusetzen. Dazu gehören Methoden, wie der Customer Journey Atlas, eine Einführung in Design Thinking und das Arbeiten mit Personas ebenso, wie jede Menge Erfahrungen aus der Praxis aus unterschiedlichen Branchen. Für einen besseren Austausch auf Augenhöhe ist Teilnehmeranzahl ist auf maximal 18 begrenzt.

Ihre Gastgeberin

Christine Krimmel ist Co-Gründerin der CX Agentur und Lektorin für Customer Experience Management an der WU Executive Academy. Sie gilt als CX-Pionierin in Österreich. Vor ihrer selbständigen Tätigkeit als Unternehmensberaterin hat sie mehr als 15 Jahre lang Erfahrung als strategische Marketingspezialistin und Customer Experience Managerin bei A1 und der Erste Bank gesammelt.

Ihre Expert*innen aus der Praxis

Birgit Wunderbaldinger, CX Managerin, win2day

Cornelia Kenndler, CX Managerin, Nespresso

Christoph Ehrenhöfer, Head of Customer Experience bei Energie Steiermark

Andrea Khol, Senior Managerin Customer Experience und Innovation, IT-Services der Sozialversicherung (ITSV)

Inhalte

Teil 1: 7. Juni 2021, 9.00 bis 12.30 Uhr

CX Grundlagen

- > Die drei Customer Experience Design Prinzipien
- > Customer Experience Management – das Optimieren relevanter Kundenkernprozesse
- > Der Customer Journey Atlas
- > Einführung in Design Thinking Methoden

Teil 2: 8. Juni 2021, 9.00 bis 12.30 Uhr

CX Personas

- > Data-driven Personas gestalten
- > PCM (Process Communication Model): Erkenne die unterschiedlichen Motive und Bedürfnisse deiner Kund*innen
- > Sprachbilder, Wahrnehmung, Hauptmotive, bevorzugte Kommunikation und Sozialumgebung – jeder Persönlichkeitstyp braucht etwas anderes
- > Zahlreiche Praxisbeispiele

Teil 3: 14. Juni 2021, 9.00 bis 12.30 Uhr

Eintauchen in die Welt der Kund*innen

- > Immersive Reserach - Haltung entscheidet
- > Die unterschiedlichen Formen der Kundeneinbindung: Kund*innen-Konferenzen, Explorative Tiefeninterviews, virtuelle Formate
- > Typische Herausforderungen beim Transfer in die Organisation

Teil 4: 15. Juni 2021, 9.00 bis 12.30 Uhr

CX ein holistischer Ansatz zur Unternehmenstransformation

- > CX Reifegrad Modell
- > Adaptionsmodell – das Unternehmen von außen nach innen denken
- > Tools und Methoden für eine agile, kundenzentrierte Organisationsentwicklung
- > Unternehmenskulturellen Wandel aktiv gestalten

Anmeldung und Informationen

Für Ihre Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung: +43 1 319 09 34-10

SUCCUS GMBH | Wirtschaftsforen
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg
Telefon: +43 1 319 09 34-0
info@succus.at

Sprechen Sie uns direkt an:

Barbara Schneeweiss, Projektmanagement
barbara.schneeweiss@succus.at

Katharina Zauner, Projektmanagement
katharina.zauner@succus.at

Helmut Blocher, Geschäftsführer
helmut.blocher@succus.at

VERANSTALTUNGSORT

Steigenberger Airport Hotel Frankfurt
Unterschweinstiege 16, 60549 Frankfurt am Main

Zimmerbuchung: unter dem Stichwort „SUCCUS“ zum Preis von € 159,- inkl. Frühstück
reservations@airporthotel.steigenberger.de
oder +49 69 6975 2426.

Ein Format von:



Gerne nehmen wir Ihre Anmeldung online entgegen:

www.german-crm-forum.de & anmeldung@succus.at

Teilnahmegebühr vor Ort:

Teilnahme als **Anwender** am 11. German CRM Forum, 29./ 30. Juni 2021: € 1.060,-
(Bei einer Anmeldung bis 31. Mai 2021, regulär € 1.360,-)

Teilnahme als **Dienstleister*** am 11. German CRM Forum, 29./ 30. Juni 2021: € 2.060,-
(Bei einer Anmeldung bis 31. Mai 2021, regulär € 2.260,-)

Teilnahmegebühr virtuell**:

Teilnahme als **Anwender** am 11. German CRM Forum, 29./ 30. Juni 2021: € 580,-
(Bei einer Anmeldung bis 31. Mai 2021, regulär € 680,-)

Teilnahme als **Dienstleister*** am 11. German CRM Forum, 29./ 30. Juni 2021: € 1.080,-
(Bei einer Anmeldung bis 31. Mai 2021, regulär € 1.130,-)

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>

Workshops & Seminare:

Virtuelle Masterclass: Customer Experience Design, 7., 8., 14. und 15. Juni 2021,
jeweils von 9:00 – 12:30 Uhr: € 960,-

Virtuelles Spezialseminar mit Martin Nitsche, LinkedIn B2B, 22. & 23. Juni 2021,
jeweils von 9.00– 12.30 Uhr: € 480,-

Praxisworkshop Marketing Automation, 28. Juni 2021,
13.00 – 17.00 Uhr: € 340,-

* 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.

** Die digitale Teilnahme enthält den Zugang zum Live-Stream der Vorträge und Diskussionen aus dem Hauptraum, den Zugang zu Präsentationen und Videos sowie virtuelle Networkingmöglichkeiten.



B. Schneeweiss



K. Zauner



H. Blocher