

# Kongressprogramm



Technologie- und Produkt-Innovations-Forum	Strategie- und Highlights- Forum	CRM-Best-Practice-Forum	Service-, Mobility-, Sicherheits-Area	CRM-meets-DMS-Area
<b>Moderation:</b> Harald Weber	<b>Moderation:</b> Prof. Peter Winkelmann	<b>Moderation:</b> Dr. Christian Huldi	<b>Moderation:</b> Prof. Marco Schmäh Wolfgang Stahl	
09:15 <b>Gezielte Umsatz- und Absatzplanung für maximalen Erfolg: Customer Relationship Management und Business Intelligence vereint</b> Bernhard Schrader, crm consults, Bodo Herlyn, board Deutschland GmbH		09:15 <b>CRM überall - ob im Büro oder unterwegs</b> Jens Kallmeyer, Sales FS/TSC, ORACLE Deutschland GmbH		
	10:00 <b>Eröffnung der CRM-expo 2009 Begrüßung durch Dieter Scherer, anschließend kurze Talkrunde</b> Moderation: Ralf Korb, Teilnehmer: Prof. Dr. Peter Winkelmann, Georg Blum, Dr. Christian Huldi			
10:30 <b>Any Relationship Management - Microsoft Dynamics CRM als Plattform für unternehmensrelevante Prozesse</b> Susanne Kittling, Gründungsmitglied der CRM Vision Group	10:30 <b>CRM-Knigge: Das Richtige richtig tun!</b> Michael Stump, CRM-Solution Manager, ITML GmbH im Dialog mit Wolfgang Schwetz, schwetz consulting	10:30 <b>Integriertes CRM - vom Erwartungskunden bis zur Festgeldliste</b> Uwe Beister, Leiter Allgemeine Organisationsentwicklung, Bank für Sozialwirtschaft AG	10:30 <b>Future trends within CRM space. What can we expect in 2012? 2015? 2020?</b> Nicholas Mobbs, Outbox Sp. z o.o.; Christian Conrad, Rococo GmbH	10:30 <b>Begrüßung des VOI und Eröffnung des Forums</b>
11:00 <b>Kundenservice im Social Media Zeitalter: Mit Google, Twitter, Facebook in die Service Cloud</b> Christoph Föckeler, Director Sales Engineering DACH, salesforce.com	11:00 <b>Enterprise Open Source - CRM als Bindeglied der Systemlandschaft</b> Tim-Markus Kaiser, Project Manager IT & Processes, OXID eSales AG	11:00 <b>Oracle CRM On Demand Einführung bei der COMIT SE einer Tochter der SwissCom IT-Services</b> Thomas Puhl, Senior Manager Client, COMIT SE	11:00 <b>So wird Ihre Firmendatenbank zum Erfolgsmotor</b> Nico Weis, Product Manager, Acxiom Deutschland GmbH	11:00 <b>CRM &amp; ECM: Grenzen und Gemeinsamkeiten</b> Christian Weisz, Optimal Systems GmbH
	11:30 <b>Key-Note des Tages: Wie nehme ich meine Mitarbeiter mit auf die Reise? Beispiel aus der internationalen CRM-Welt</b> 			
12:00 <b>Kommunikatives CRM sucht introvertiertes ERP</b> Stephan Bauriedel, Geschäftsführer, Unternehmensberatung Bauriedel	 Phil Winters, Partner, Peppers&Rogers Group	12:00 <b>CRM @ its best - Die Finalisten der Kategorie CRM-Einführung</b> <b>Die Partner verbinden</b> Raik Brauns, 3Dconnexion GmbH	12:00 <b>proRM - Projektmanagement in Ihrem CRM</b> Susanne Kittling, Gründungsmitglied der CRM Vision Group	12:00 <b>Lebe schnell und gefährlich - per E-Mail mit Kunden kommunizieren</b> Olaf Drümmer, Geschäftsführer, callas software GmbH
12:30 <b>Märkte besser kennen und bedienen mit der neuen Verbrauchertypologie für Deutschland</b> Christian Reuß, Head of Sales, Acxiom Deutschland GmbH	12:30 <b>Diskussion: SaaS - Wer kann das und warum? Teil 1: Big3</b> Moderator: Ralf Korb Teilnehmer: Dietmar Meding, SAP; Elmar Neuwirth, ORACLE; Christian Braukmann, salesforce.com	<b>Verbesserte Prozesse</b> Christian Appel, ratioform Verpackungen GmbH <b>Mit CRM den Überblick behalten</b> Joachim Lauterbach, vwd Vereinigte Wirtschaftsdienste AG	12:30 <b>Einführung und Optimierung eines CRM-Systems - Tipps &amp; Tricks wie eine erfolgreiche Einführung gewährleistet wird. Best Practices aus dem Agentur- und Verbands Umfeld</b> Malte Sussdorff, VIYEMA Business Consulting GmbH	12:30 <b>Elektronische Signatur - Was hat das denn mit dem CRM zu tun?</b> Enrico Entschew, secript GmbH
13:00 <b>Datenraten - oder was Daten verraten - Analytisches CRM im B2B-Vertrieb</b> Stefan-Dominik Ibel, Business Consultant Sales & Marketing Solutions, D&B Deutschland GmbH	13:00 <b>CRM aktuell: Kunden binden, Vertrieb stärken, Kosten senken</b> Andreas Zipser, Mitglied der Geschäftsführung, CAS Software AG	13:00 <b>CRM - jetzt erst recht! Die CRM-Award-Einreichungen und -Gewinner beweisen es: CRM ist eine gute Idee in der Krise!</b> Dr. Christian Huldi, dr.huldi.management.ch	13:00 <b>mobile CRM als interaktiver Ableger der zentralen ERP. Der Wandel vom Verkäufer zum Kundenmanager!</b> Manfred Waldmeyer, Geschäftsführer, oPen Software GmbH	13:00 <b>Postausgang ist Kundenzugang - DMS basiertes CRM</b> Karl-Heinz Reiß, kühn & weyh Software GmbH
13:30 <b>CRM für alle - Software as a Service</b> Martin Oesterer, Business Development, CAS Software AG	13:30 <b>Perfekte elektronische Kommunikation - Mögliche Kommunikationsmittel und deren Nutzen sowie Vorteile. Welche Kommunikationsmittel gibt es? Wie gehe ich am besten damit um?</b>	13:30 <b>CRM @ its best - Die Finalisten der Kategorie CRM-Weiterentwicklung</b> <b>Mit Social-CRM die Kunden begeistern</b> Dirk Schildhauer, Concept2 GmbH	13:30 <b>Wie „kundenintelligent“ ist Ihr Unternehmen?</b> Guido Franke, Bereichsleiter CRM Strategie & Prozesse, curexus GmbH	13:30 <b>Wollen Sie mehr Neukunden? So finden und pflegen Sie die qualitativ besten Adressen.</b> Klaus Jörges, Vertriebsleiter, ECOPLAN GmbH
14:00 <b>Smart Clients als zukünftige SAP-Benutzeroberflächen</b> Stefan Eller, Geschäftsführer, ITML GmbH	 Dr. Torsten Schwarz, ABSOLIT	<b>Mehr Arbeitsplätze dank CRM</b> Jörg Gierth, Kieback & Peter GmbH <b>CRM-Pioniere rüsten auf</b> Birgit Schnetzlinger, Lenzing AG	14:00 <b>Mobiles CRM auf Blackberry und iPhone in IT-Service und Helpdesk</b> Dominik Wever, Geschäftsführer, julitec GmbH	14:00 <b>Angst vor neuen Wegen? CRM und DMS im Fadenkreuz der gesetzlichen Anforderungen</b> Doris Störtzer, Scintillations

Technologie- und Produkt-Innovations-Forum	Strategie- und Highlights- Forum	CRM-Best-Practice-Forum	Service-, Mobility-, Sicherheits-Area	CRM-meets-DMS-Area
<p>14:30 <b>Produktivitätsgewinne durch Kundenmanagement – Einen Einblick in das Arbeiten mit Microsoft Dynamics CRM</b> Joris Kalz, Microsoft Deutschland GmbH</p>	<p>14:30 <b>ChannelCRM: Profitieren Sie gemeinsam vom Wissen Ihrer Vertriebspartner</b> Christian von Vietinghoff, Director Consulting, Pepper GmbH</p>	<p>14:30 <b>10 goldene Regeln zur Überwindung des E-Mail-Chaos im Kundenmanagement</b> Jürgen Schüssler, Geschäftsführer, WICE GmbH</p>	<p>14:30 <b>CRM Strategie 2012 – Trends und Herausforderungen des CRM im Mobilfunk</b> Sylvia Apfel, Director CRM, E-Plus Mobilfunk GmbH &amp; Co KG; Gregor Bürkle, Project Manager, Iskander Business Partner</p>	<p>14:30 <b>CRM @ its best - Preisträger des Sonderpreises für Innovation</b> Anja Lörtzing, Deutsche Telekom Kundenservice GmbH (DTKS)</p>
<p>15:00 <b>Erfolgsfaktoren beim Einsatz von CRM-Systemen zur Optimierung von Kundenkontakten bei Banken</b> Hubert Weber, Bereich Geschäftskunden, Deutsche Postbank AG</p>	<p>15:00 <b>Angst vor neuen Wegen? CRM und DMS im Fadenkreuz der gesetzlichen Anforderungen</b> Doris Störtzer, Scintillations</p>	<p>15:00 <b>CRM - weit gekommen und noch viel zu tun. Ein Rückblick auf 60 evaluierte CRM-Projekte</b> Prof. Peter Winkelmann FH Landshut</p>	<p>15:00 <b>CRM on the fly - Mehr Effizienz und Flexibilität in Marketing, Vertrieb und Service.</b> Jörg Janson, Mark Kleber, Solution Sales Executives SAP CRM, SAP Deutschland AG &amp; Co. KG</p>	<p>15:00 <b>Ob für eine optimale Reaktionszeit oder das QM nach ISO 9001 - Digitale Akten im CRM brauchen beherrschte Prozesse</b> Jochim Matzkows, IWS IT-Consult GmbH</p>
<p>15:30 <b>Präsentation von CRM-Highlights</b> Wolfgang Schwetz, Geschäftsführer, schwetz consulting</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ec4u expert consulting ag: C4-Business Communications Management</li> </ul>	<p>15:30 <b>So erhalten Sie erfolgreich Ihre Opt-ins - auch nach der BDSG-Novelle</b> Dr. Markus Klinger, Kleiner Rechtsanwälte; Georg Blum, CommunDia GmbH</p>	<p>15:30 <b>Value Based Selling©</b> Prof. Marco Schmäh, European School of Business (ESB Reutlingen)</p>	<p>15:30 <b>XCAMPAIGN - die universelle Kampagnenplattform für den crossmedialen Dialog mit Ihren Kunden</b> Dr. Marcus Mende, Geschäftsführer, Schober Consulting Solution GmbH</p>	<p>15:30 <b>Papier ist kein Sonderfall, oder Ich rufe Sie morgen wieder an, wenn ich Ihre Akte habe. (Integration des konventionellen Posteingangs in mein CRM)</b> Markus Wenig, Satz Rechenzentrum</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Orbis AG: Planung und Konditionsmanagement für die Konsumgüterindustrie</li> <li>B2 Software GmbH: FACTS CRM POS für die Lebensmittelbranche auf dem Smart Phone</li> <li>Omikron Data Quality GmbH: fehlertolerante Suche mit dem FACT-Finder und Dublettenbereinigung</li> </ul>	<p>14:30 <b>CRM braucht keine Datenfriedhöfe, sondern mehr Kundenwissen. Was Ihre Systeme über Ihre Kunden verraten - und wie Sie Kunden damit gezielt entwickeln können.</b> Wolfgang Stahl, Geschäftsführer, InVIS Institut für Vertrieboptimierung und Vertriebsinformationssysteme</p>	<p>16:00 <b>Black Box Datenqualität? Wie Sie jetzt methodisch Klarheit schaffen und Sofortmaßnahmen ergreifen.</b> Timo Deiner, Volker Hecht, Solution Experts Data Quality, SAP Deutschland AG</p>	<p>16:00 <b>Acando CRM For Banking auf Basis Microsoft</b> Bernd Törber, Senior Manager Sales, Acando GmbH</p>	<p>16:00 <b>Podiumsdiskussion: Warum benötige ich CRM und DMS-Systeme - Brauch ich eines, beides oder keines</b> Moderation: Doris Störtzer, Scintillations und Georg Blum Teilnehmer: Hochkarätige Experten, Anwender und IT Entscheider</p>
	<p>16:30 <b>Aktuelle Trends im Handel (Vorstellung der aktuellen Studienergebnisse)</b> Ronald Focken, Geschäftsführer, Serviceplan Gruppe</p>	<p>16:30 <b>Neue Wege zur Markttransparenz</b> Dr. Thorsten Giesa, Perlit Strategy Group; Thomas Jäkel, D&amp;B Deutschland GmbH</p>	<p>16:30 <b>Möglichkeiten, Technologien und Herausforderungen bei der IT-Integration in eine CRM-Lösung</b> Michael Glienecke, opti-serv GmbH</p>	
<p>17:00 <b>Ist Ihre CRM Lösung den Anforderungen der Wirtschaftskrise gewachsen?</b> Andreas Lange, Vertriebsleiter, CURSOR Software AG</p>	<p>17:00 <b>Papier ist kein Sonderfall, oder Ich rufe Sie morgen wieder an, wenn ich Ihre Akte habe. (Integration des konventionellen Posteingangs in mein CRM)</b> Markus Wenig, Satz Rechenzentrum</p>	<p>17:00 <b>mobile CRM auf Tablet PC im Außendienst erfolgreich implementieren am Beispiel der sheepworld AG</b> Thomas Schaller, sheepworld AG Glückwunschkarten und Accessoires</p>	<p>17:00 <b>CRM – überall verfügbar - BlackBerry-Applikationen als CRM Zusatztools</b> Edgar Reh, Geschäftsführer, Skill Software GmbH</p>	
	<p>17:30 <b>Digital Body Language: Deciphering Customer Intentions in an Online World</b> Steve Woods, Chief Technical Officer (CTO) and co-founder of Eloqua; winner of Frost &amp; Sullivan CRM Innovators Award 2009</p>	<p>17:30 <b>Acando med@scope-Pflege mit System</b> Peter Krause, Team Manager Microsoft, Acando GmbH</p>	<p>17:30 <b>Prozessoptimierung im Shared Service Center – Wie Sie mit SAP® BCM und Interaction Center die Performance und Kundenzufriedenheit gleichzeitig steigern!</b> Dr. Thorsten Wewers, Mitglied des Vorstandes, ecenta AG</p>	

18:30

**Die Preisverleihung des CRM Best Practice Award 2009 findet als Auftakt der Abendveranstaltung statt**

Technologie- und Produkt-Innovations-Forum	Strategie- und Highlights- Forum	CRM-Best-Practice-Forum	Service-, Mobility-, Sicherheits-Area	CRM-meets-DMS-Area
<b>Moderation:</b> Knut Harmsen Andreas Gabriel	<b>Moderation:</b> Rainer Friedensohn	<b>Moderation:</b> Georg Blum Andreas Iffland	<b>Moderation:</b> Dorothea Riedel Dr. Kai Hudetz Thomas Weisner	
09:00 <b>Einführungsvortrag in das Programm</b>	09:00 <b>Einführungsvortrag in das Programm</b>	09:00 <b>Einführungsvortrag in das Programm</b>	09:00 <b>Einführungsvortrag in das Programm</b>	
09:10 <b>Internet Wissen für CRM-/Database-Systeme nutzen</b> Georg Hrabanek, Geschäftsführer, SWT Software Trading GmbH	09:10 <b>Guck mal, wer da surft: Detailliertes Kundenwissen dank Online Marketing Cockpit</b> Torsten Heymann, Senior Sales Manager, Infopark AG	09:10 <b>Strategien für Ihr Kampagnenmanagement: In 10 Schritten zu mehr Kampagnenerfolg</b> Dr. Jörg Reinnarth, Senior Business Manager, ALTRAN GmbH & Co. KG	09:10 <b>Ermittlung des Kundenwertes – Anforderungen an die Datengewinnung und die Schnittstellengestaltung zum CRM-System aus Sicht des Marketing</b> Prof. Dr. Cornelia Zanger, TU Chemnitz	
09:35 <b>Unruhige Zeiten, geradliniger Kurs - Just do IT</b> Stephan Thurek, Gründungsmitglied der CRM Vision Group	09:35 <b>Erfolgsfaktoren im b2b Selling - Was Kunden von Ihren Anbietern erwarten</b> Harald Weber, b2bMarketing Coaching, Training & Consulting	09:35 <b>Besuchsberichtswesen mit ITML - CRM bei Melvo GmbH</b> Jürgen Messmer, IT-Leiter, Melvo GmbH	09:35 <b>Methodik zur erfolgreichen Einführung eines CRM-Systems</b> Bijan Arjasbi, Senior Consultant, Acando GmbH	
10:00 <b>Kollaboratives CRM auf der Plattform Lotus Notes - Praxisberichte inkl. Abgrenzung, Einsatzschwerpunkten und Vorteile</b> Frank Hohl, GEDYS IntraWare GmbH	10:00 <b>Lebe schnell und gefährlich - per E-Mail mit Kunden kommunizieren</b> Olaf Drümmer, callas software GmbH	10:00 <b>Sales Performance Management - Vertriebsprozesse steuern auf Basis SAP</b> Michael Staade, Chief Process Officer, Grohe AG	10:00 <b>Optimierte und sichere Prozesse - Der Wertschöpfungsfaktor in der Krise schlechthin; Wo kann eine Software sinnvoll unterstützen?</b> Georg Blum, Geschäftsführer, CommunDia GmbH	10:00 <b>Begrüßung des VOI und Eröffnung des Forums</b>
10:30 <b>CRM und Workflow-Management als Teil der Unternehmensstrategie</b> Sandra Krug, Leiterin Geschäftsfeldentwicklung, CURSOR Software AG	10:30 <b>Lust oder Leid - Innovationsmanagement im Mittelstand</b> Andreas Zipser, Mitglied der Geschäftsführung, CAS Software AG	10:30 <b>Globale Einführung einer hochdynamischen SAP CRM 2007 Vertriebslösung bei der Infineon Technologies AG</b> Christian Huber, IT Senior Manager Customer Relationship Management, Infineon Technologies AG; Lawrence Bogdain, ESPRIT Consulting AG	10:30 <b>Trends 2009 im Online-Service</b> Frank Zühlke, Manager / Prokurist, affinis consulting GmbH	10:30 <b>making documents work - Intelligenter Dokumenteneingang im CRM</b> Christian Bokelmann, Leiter Channel Management, insiders technologies
11:00 <b>Produktivitätsgewinne durch Kundenmanagement - Einen Einblick in das Arbeiten mit Microsoft Dynamics CRM</b> Joris Kalz, Microsoft Deutschland GmbH	11:00 <b>CRM Markt 2010 - Chancen, Möglichkeiten, Perspektiven - Ergebnisse einer Exklusiv-Ad hoc-Studie von i2s, acquisa und asfc</b> Frank Naujoks, Director Research & Market Intelligence, intelligent systems solutions (i2s) GmbH	11:00 <b>Maquet mit Siebel CRM am Puls des Kunden</b> <b>Globale Integration von Sales, Service und Marketing bei einem Medizingerätehersteller</b> Christian Coufal, CRM Projektleiter Österreich, Maquet Österreich	11:00 <b>Wenn Daten reisen - Mobiles CRM mit Blackberry u.a.</b> Matthias Tratz, Bereichsleiter Produktmanagement CRM Products, CAS Software AG; Lennart Pratz, Geschäftsführender Gesellschafter, BFI Gruppe	11:00 <b>Wie erstelle ich Dokumente innerhalb und außerhalb meines CRM - einfach, schnell, und individuell</b> Hendrik Vogel, Geschäftsführer, Infoflex GmbH
11:30 <b>Microsoft Dynamics CRM und Bing Maps for Enterprises - Geographische Visualisierung von Kundendaten.</b> Peter Brack, Geschäftsführer/CTO Axel Borchert, Geschäftsführer/CEO, Borchert GeoInfo GmbH	11:30 <b>Die Zukunft des Service</b> Thomas Hellerich, Vorstand, Samhammer AG	11:30 <b>Online-Communities richtig nutzen</b> Franziska Weißbach, Head of Relationship Management Consulting, Jonas Bailly, Consultant, Ogilvy One	11:30 <b>Social CRM - Nächste Stufe im Kundenkontakt</b> Hansjörg Schmidt, Marketingleiter, WICE GmbH	11:30 <b>PDF für den langfristig sicheren Content - PDF/A Standard im Überblick</b> Dr. Uwe Wächter, PDF/A Competence Center
12:00 <b>Präsentation von CRM-Highlights</b> Wolfgang Schwetz, Geschäftsführer, schwetz consulting  • Selligent GmbH: SIM, Selligent Interactive Marketing  • cobra computer's brainware GmbH: cobra CRM PLUS, Vertriebsprozesse und Kampagnenmanagement	12:00 <b>Zukunft des CRM 2020</b> Thomas Rühl, Vorstandsvorsitzender, Jürgen Topp, Vorstand, CURSOR Software AG	12:00 <b>Herausforderungen an ein CRM-System in einer „Multi Business“ Umgebung (Erfahrungsbericht aus dem Pharma-Sektor)</b> Dr. Peter Frank, Manager CRM, Baxter Deutschland GmbH	12:00 <b>Wer CR hat, braucht auch M - Wie die Art von Customer Relationship die Form des Customer Relationship Managements bedingt. Praxisbericht</b> Hans-Joachim Mohrwinkel, Geschäftsfeldleiter im Geschäftsbereich Industry Solutions, Lufthansa Systems; Natalie Gehrung, Projektleitung CRM, Verlagsgesellschaft Madsack GmbH & Co. KG	12:00 <b>CRM in der Fertigungsindustrie mit DMS-Integration</b> Mario Beermann, bpi solutions gmbh & co. kg
• Omikron Data Quality GmbH: fehlertolerante Suche mit dem FACT-Finder und Dublettenbereinigung  • NN	12:30 <b>Diskussion: SaaS - Wer kann das und warum?</b> <b>Teil 2: Herausforderer</b> Moderator: Ralf Korb Teilnehmer: Dr. Christian Knoll, KINAMU AG; Achim Ramesohl, Microsoft; Andreas Zipser, CAS Software AG	12:30 <b>Analytisches CRM mit Delta-Master im Service bei Werner &amp; Pfleiderer: ein Praxisbericht</b> Jörg Stümpflen, Leiter Prozess- und Qualitätsmanagement, Werner & Pfleiderer Lebensmitteltechnik GmbH; Dr. Roland Zimmermann, Business Development, Bissantz & Company GmbH	12:30 <b>Live-Hacking</b> Sebastian Schreiber, Geschäftsführer, Syss GmbH	12:30 <b>Das letzte Gefecht des Datenschutzes</b> Sven Gábor Jánoszy, Geschäftsführer, Think Tank forward2business

Technologie- und Produkt-Innovations-Forum	Strategie- und Highlights- Forum	CRM-Best-Practice-Forum	Service-, Mobility-, Sicherheits-Area	CRM-meets-DMS-Area
	<p>13:00 <b>Kundenloyalität im b2c - Konzeption und Managementansatz bei der DAB bank</b> <i>Thomas Hamele, Leiter CRM &amp; Analytics, DAB bank; Dr. Bernhard Braunmüller, ESPRIT Consulting AG</i></p>	<p>13:00 <b>Lieber agieren als reagieren! Jetzt Wachstumchancen nutzen und kompakt durchstarten mit Microsoft Dynamics CRM im Maschinen- und Anlagenbau</b> <i>Michael Kaufmann, Binder GmbH</i></p>	<p>13:00 <b>Kundenzufriedenheit allein macht auch nicht glücklich - Warum?</b> <i>Dr. Klaus Erlbeck</i></p>	<p>13:00 <b>Erfolgsfaktor Business Process Management im Einkauf</b> <i>Andreas Schwarze, Onventis GmbH</i></p>
<p>13:30 <b>Sage SalesLogix Mobile - Die leistungsstarke CRM-Lösung für Ihr Smartphone</b> <i>Christian Zöhlraut, Produktmanager ACT! &amp; Sage, Sage Software GmbH</i></p>	<p>13:30 <b>Podiumsdiskussion: Marketing und Vertrieb sind tot - Es lebe das Kundenmanagement</b> <i>3 Marketing- und Vertriebs-Experten diskutieren das Pro und Contra dieser These</i></p>	<p>13:30 <b>CRM in der Medizintechnik richtig starten - Von Anfang an optimale Datenqualität in SAP CRM</b> <i>Michael Martin, Karl Storz GmbH</i></p>	<p>13:30 <b>Den Kunden im Fokus - Potenziale und Grenzen des CRM im E-Business-Zeitalter?</b> <i>Dr. Kai Hudetz, Leiter Institut für Handelsforschung, Köln</i></p>	<p>13:30 <b>Mehrwert generieren durch integrierte Geschäftsprozesse in CRM- und Dokumenten Management-Systemen</b> <i>Dr. Habib Lejmi, Managing Consultant, Alegri International Service GmbH</i></p>
<p>14:00 <b>Im Wettbewerb um den Kunden zählt jede Information. Kundenbeziehungen optimieren. Potenziale identifizieren und realisieren.</b> <i>Ralf Strauß, Leiter Produktmanagement CRM Marketing, SAP AG</i></p>	<p>14:00 <b>Jetzt CRM. Schnelle und flexible Umsetzung Ihrer CRM-Strategie.</b> <i>Ursula Schindler, Bereichsleiterin Privat- und Firmenkunden, Bildungswerk der Bayerischen Wirtschaft (bbw) gemeinn.GmbH; Frederic Heinemann, Business Solution Architect, SAP DLAG &amp; Co. KG</i></p>	<p>14:00 <b>Wandel im Service. Mehr CRM bei Technik und Mensch mit Auszügen aus der Remote Studie</b> <i>Karl-Heinz Sauter, Karl-Heinz Sauter Services und Consulting GmbH</i></p>	<p>14:00 <b>Die Zukunft des CRM: Mehr Erfolg durch Web Intelligence</b> <i>Andreas Wagner, Senior Consultant Webmonitoring, Business Intelligence Group GmbH</i></p>	<p>14:00 <b>Mit CRM und Sales Enablement 2009 trotz Krise häufiger und mehr verkaufen!</b> <i>Matthias Roebel, Strategic Business Development SVA BizSphere AG</i></p>
<p>14:30 <b>Information statt Mobilität - Der Fluch der CRM-Miniaturisierung</b> <i>Armin Hanisch, Leiter Projektierung, ADITO Software GmbH</i></p>	<p>14:30 <b>XRM - eXtended Relationship Management oder wieviele Beziehungen muss ich berücksichtigen?</b> <i>Rainer Friedensohn</i></p>	<p>14:30 <b>SAP CRM - eine Fülle von Möglichkeiten. Unterschiedliche Einsatzszenarien anhand von Best-Practice-Beispielen</b> <i>Christoph Resch, Geschäftsführer, movento GmbH</i></p>	<p>14:30 <b>voice compass - mit Trendthema UC: Kommunikation der Zukunft</b> <i>Detlev Artelt, Geschäftsführer, aixvox GmbH</i></p>	
<p>15:00 <b>Was ist das Mindestmaß an Datenschutz und Datensicherheit für den Umgang mit Ihren Kundendaten?! Vor allem auf eine Nachweisbarkeit kommt es an</b> <i>Andreas Gabriel, Universität Würzburg</i></p>	<p>15:00 <b>Die Einführung eines CRM-Objektmanagements bei Viega</b> <i>Daniel Studnik, Service Center CRM, Viega GmbH &amp; Co. KG</i></p>	<p>15:00 <b>B2B Online-Vertriebsprozesse: von Google &amp; Co über den qualifizierten Lead zum CRM</b> <i>Stephan Sigloch, Geschäftsführer, NETFORMIC GmbH</i></p>	<p>15:00 <b>Audio SMS - Mehr sagen als mit 160 Zeichen. Die kurze Botschaft zum Hören!</b> <i>Frank Bergter, Sales Manager Telefonmehrwertdienste, Deutsche Telekom AG</i></p>	
<p>15:30 <b>Investitionsfalle CRM</b> <i>Thorsten Röscher, Geschäftsführer, Rococo GmbH; Christian Conrad, Geschäftsführer, Rococo GmbH</i></p>	<p>15:30 <b>Vertriebssteuerung mit SAP CRM 2007</b> <i>Marek Mahn, Inhouse Consultant SAP CRM, Q-Cells SE, Michael Hüffer, Department Director, syskoplan AG</i></p>	<p>15:30 <b>Zertifizierter CRM Manager (TÜV) - die Weiterbildung für Ihren CRM-Erfolg</b> <i>Edgar Reh, Geschäftsführer, Skill Software GmbH</i></p>	<p>15:30 <b>AddressMaster Plus - Deutschlands erste Adress-Datenbank mit räumlicher Dimension</b> <i>Dirk Schneider, Senior Consultant, infas GEOdaten GmbH</i></p>	
	<p>16:00 <b>Mensch Meier! Wie Sie CRM-Anwender zu Überzeugungstärtern machen.</b> <i>Mirco Müller, Bereichsleiter CRM, Insignio GmbH</i></p>	<p>16:00 <b>CRM - ERP Integration - Herausforderung - Lösungsansätze - Nutzen</b> <i>Andreas Lau, Gründungsmitglied der CRM Vision Group</i></p>		