

# Kongressprogramm



Technologie und Produkt-Innovations-Forum	Strategie- und Highlights- Forum	CRM-Best-Practice-Forum	Social-Media-, Mobility- und Service-Area	Voice Days plus - Gemeinsame Key Notes & Vorträge
<p><b>Moderatoren:</b> Stefanie Katrin Fehse, Freie Journalistin &amp; Inhaberin CommunicaTech - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Technologieumfeld</p> <p>Harald Weber, b2b-Marketing</p>	<p><b>Moderatoren:</b> Prof. Dr. Marco Schmäh, Lehrstuhl für Marketing und eCommerce, ESB Business School Reutlingen</p> <p>Rainer Friedensohn, Immowelt AG</p>	<p><b>Moderator:</b> Dr. oec. HSG Christian Huld, Inhaber und Geschäftsführer dr.huld.management.ch und Vorstandsmitglied im Schweizer Direktmarketing Verband SDV</p>	<p><b>Moderatoren:</b> Harald Weber, b2b-Marketing</p> <p>Stefanie Katrin Fehse, Freie Journalistin &amp; Inhaberin CommunicaTech - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Technologieumfeld</p>	
<p>09:35 - 09:55 Uhr <b>Kundenkonditionen im Griff - Planung, Simulation und Analyse mit xpressPSA</b> Dr. Rolf Sundermeier, Geschäftsführer is4 GmbH &amp; Co. KG</p>		<p>09:35 - 09:55 Uhr <b>The art of making presents: Wie Sie im Zeitalter von Web 2.0 Ihre Kunden innovativ, interaktiv und emotional beschenken und nachhaltig begeistern!</b> Marc Schmid, Geschäftsführer Novadoo</p>	<p>09:35 - 09:55 Uhr <b>Social Media - ich kann es nicht mehr hören!!!</b> Harald Weber, b2b-Marketing</p>	
	<p>10:00 - 10:25 Uhr <b>Eröffnung der CRM-expo 2010</b></p>			
<p>10:30 - 10:55 Uhr <b>Smart Energy - Die Chancen von Kundenbeziehungsmanagement in der neuen Energiewirtschaft</b> Prof. Dr. Christian Aichele, movento GmbH</p>	<p>10:30 - 10:55 Uhr <b>CRM Implementierung bei der IGEPAGroup - Strategie, Implementierung, Erfolgsfaktoren und Ergebnisse einer europaweiten Siebel CRM Einführung</b> Peter Mischok, Geschäftsführer igepa papertech GmbH</p>	<p>10:30 - 10:55 Uhr <b>E-Commerce &amp; Mailorder Management - 100% Kundenorientierung</b> Christoph Lüchow, Business Development CRM, syskoplan AG</p>	<p>10:30 - 10:55 Uhr <b>Social-Media-Integration in E-Mail-Kampagnen</b> Marc Hergenröther, Sales Manager Silverpop Systems, und Jens Klemann, Managing Partner STRATECO - Gesellschaft für strategisches Consulting</p>	
				<p>11:00 - 11:45 Uhr CCN West, Ebene 2, Saal Paris <b>Key Note:</b> <b>Servicewelt 2015: Das Ende der Warteschleife</b> Nils Müller, TrendONE</p>
<p>11:30 - 11:55 Uhr <b>Mobile CRM, ein T-Systems End-To-End Ansatz</b> Dietmar Mogwitz, T-Systems International GmbH, Practice Lead SAP CRM</p>	<p>11:30 - 11:55 Uhr <b>Erfolgreich durch praxiserprobtes CRM: Tipps vom Marktführer im Mittelstand</b> Carsten Kutzner, Vertriebsleiter SuperOffice GmbH</p>	<p>11:30 - 11:55 Uhr <b>Salesforce.com als Technologieplattform im Rahmen von Vertriebs- und Serviceoutsourcing-Prozessen</b> Philipp Moder, Managing Director &amp; Geschäftsführender Gesellschafter der phocus direct communication GmbH</p>	<p>11:30 - 11:55 Uhr <b>Vorstellung aktueller Studien-Ergebnisse: Service-CRM: Relevanz und Potenziale eines um den Service integrierten CRM</b> <b>Inhalte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was kennzeichnet integriertes CRM?</li> <li>• Bedeutung des Service im CRM</li> <li>• Ziele des integrierten CRM heute und in Zukunft</li> <li>• Potenziale einer Integration des Service in das CRM</li> </ul> <p>Arno Schmitz-Urban, Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTH Aachen</p>	
<p>12:00 - 12:55 Uhr <b>Kunden verstehen. Chancen erkennen. Mehr erreichen. Schnelle und flexible Umsetzung Ihrer CRM-Strategie mit der Rapid-Deployment Solution von SAP CRM.</b> Alexander Schroeter, Director Solution Management SAP CRM, SAP AG</p>	<p>12:00 - 12:25 Uhr <b>CRM ohne Social Media? Funktioniert das noch?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erfolg durch Integration von Social Media und CRM Prozessen</li> <li>2. Die entscheidenden Bausteine zur wirksamen Umsetzung von Social Media CRM</li> <li>3. Wie Sie schnell und kurzfristig Social Media einsetzen um Kunden zu gewinnen und zu binden</li> </ol> <p>Christian Vogt, Geschäftsführer Werkstatt für Kundenorientierung</p>	<p>12:00 - 12:55 Uhr <b>CRM @ its best: Die 3 Finalisten des CRM Best Practice AWARD in der Kategorie CRM-Einführung stellen ihre CRM-Projekte vor:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liebherr Werk Biberach GmbH</li> <li>• Rundfunkorchester und -chöre GmbH Berlin (roc berlin)</li> <li>• SVG Bundes-Zentralgenossenschaft Straßenverkehr eG</li> </ul>	<p>12:00 - 12:25 Uhr <b>Kleine und mittelständische Service Center ganz groß: Handwerkszeug zum Erfolg!</b> Jens Diekhoff, Produktmanagement, TeleSys Kommunikationstechnik GmbH</p>	<p>12:00 - 12:20 Uhr CCN West, Ebene 0, Raum Venedig <b>Software &amp; Lösungen für die Kundeninteraktion: Die guten ins Kröpfchen - Kunden finden leicht gemacht</b> Mirco Müller, Geschäftsführer Insignio CRM GmbH</p>

Technologie und Produkt-Innovations-Forum	Strategie- und Highlights- Forum	CRM-Best-Practice-Forum	Social-Media-, Mobility- und Service-Area	Voice Days plus - Gemeinsame Key Notes & Vorträge
<p>12:30 - 12:55 Uhr  <b>Integration externer B2B-Segmentierungskriterien in CRM-Systeme - D&amp;B Firmeninformationen und die Schnittstelle zu SAP, Microsoft und Salesforce</b>  <i>Stefan-Dominik Ibel, Business Consultant Sales &amp; Marketing Solutions, D&amp;B Deutschland GmbH</i></p>	<p>12:30 - 12:55 Uhr  <b>Emotion &amp; Technology – zwei Seiten einer Medaille! Sozial- und Fachkompetenz – unzertrennliche Erfolgsfaktoren im CRM-Projekt</b>  <i>Thorsten Greiser, Bereichsleitung CRM Strategie &amp; Prozesse curexus GmbH, Susan Pache, Geschäftsführung curexus GmbH</i></p>		<p>12:30 - 12:55 Uhr  <b>Routing über alle Kommunikationskanäle hinweg - in Verbindung mit CRM-Systemen</b>  <i>Stephan Schopf, Key-Account-Manager, Sikom Software GmbH</i></p>	<p>12:30 - 12:50 Uhr  <b>CCN West, Ebene 0, Raum Venedig Software &amp; Lösungen für die Kundeninteraktion: Sprechen Sie schon oder tippen Sie noch? CRM und Prozesse per Sprache bedienen</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Praxisbeispiele mit hohem Nutzwert für den Mittelstand</li> <li>• Sicherer Zugang durch die Biometrie der Stimme</li> <li>• Dem CRM diktieren, Kundenkontakte effizient und schnell dokumentieren</li> </ul> <i>Detlev Artelt, Berater der aixvox GmbH &amp; Herausgeber der Fachbuchreihe voice compass</i></p>
	<p>13:00 - 13:30 Uhr  <b>Key Note:</b>  <b>Das Kundenerlebnis im modernen Zeitalter – die Brücke zwischen sozialen Netzwerken und dem persönlichen Kontakt</b>  <i>Phil Winters, Strategic Advisor der Peppers &amp; Rogers Group - Spezialist für kundenfokussierte Unternehmensstrategien</i></p>			
<p>13:30 - 13:55 Uhr  <b>Nicht nur für die Großen. CRM as a Service - einfach, flexibel, preisgünstig. Und: für alle</b>  <i>Martin Oesterer, CAS Software AG</i></p>		<p>13:30 - 14:25 Uhr  <b>CRM @ its best: Die 3 Finalisten des CRM Best Practice AWARD in der Kategorie CRM-Weiterentwicklung stellen ihre CRM-Projekte vor:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• BITKOM e.V.</li> <li>• Staples Deutschland GmbH &amp; Co. KG</li> <li>• WeberHaus GmbH &amp; Co. KG</li> </ul> </p>	<p>13:30 - 13:55 Uhr  <b>Motivationsvortrag: Wer zwitschert bleibt – Wie Twitter und Facebook das Marketing verändern</b>  <i>Meinert Jacobsen, MarAnCon Gesellschaft für Marketing, Analyse und Consulting mbH</i></p>	
<p>14:00 - 14:25 Uhr  <b>Sage CRM V7 – Mein Schlüssel zum Kunden.</b>  <i>Eike Köllner, Produkt Manager Sage CRM, SAGE Software GmbH</i></p>	<p>14:00 - 14:25 Uhr  <b>CRM-Projekte 2011: Wachstumsfokus oder Beitrag zur IT-Kosten-senkung?</b>  <i>Dirk Gollnick, Siemens AG - Siemens IT Solutions and Services</i></p>		<p>14:00 - 14:25 Uhr  <b>Herausforderungen an ein Unternehmen und dessen Mitarbeiter durch Social Media – wie verändert sich das CRM dadurch?</b>  <i>Georg Blum, Inhaber und Geschäftsführer CommunDia GmbH und Vorsitzender des CRM-Council im DDV</i></p>	
<p>14:30 - 14:55 Uhr  <b>Sneak Preview Microsoft Dynamics CRM 2011 – Mehr Produktivität in Marketing, Vertrieb und Service</b>  <i>Joris Kalz, Technologie Spezialist Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Deutschland GmbH</i></p>	<p>14:30 - 14:55 Uhr  <b>So nutzen Unternehmen Twitter - Vergleichsstudie der Strategien führender deutscher Unternehmen</b>  <i>Dr. Torsten Schwarz, ABSOLIT Dr. Schwarz Consulting</i></p>	<p>14:30 - 14:55 Uhr  <b>Mesemanagement mit System: Integrierter Einsatz von Microsoft Dynamics CRM und SharePoint im Marketing</b>  <i>Alexander Prokisch, Leiter Marketing, Homag Group AG</i></p>	<p>14:30 - 14:55 Uhr  <b>Überall mobil produktiv mit SAP auf BlackBerry® Smartphones</b>  <i>Sascha Osterhues, Leiter Vertrieb, ebf GmbH</i></p>	
<p>15:00 - 15:25 Uhr  <b>SAP to go – Jederzeit und überall informiert. Mobiler Zugriff auf Kundeninformationen mit Sybase Mobile Sales für SAP CRM.</b>  <i>Tobias Philipp, Presales Manager EMEA, Sybase / iAnywhere</i></p>	<p>15:00 - 15:25 Uhr  <b>Key Note:</b>  <b>Cloud Services und ihr Nutzen für Organisationen</b>  <i>Jochen Wießler, Microsoft Deutschland GmbH</i></p>	<p>15:00 - 15:25 Uhr  <b>Offline-Prozesse mit einer Online-Lösung aktiv und nachhaltig realisieren. Wie kann das CRM für den Vertrieb schmackhaft werden?</b>  <i>Thomas Finner, Project-Manager CRM / Internet, Schülke &amp; Mayr GmbH</i></p>	<p>15:00 - 15:25 Uhr  <b>iPhone CRM Application für Oracle CRM On Premise und On Demand</b>  <i>Thomas Puhl, BU Manager Oracle On Demand, Senior Projektleiter, Riverland Solutions GmbH</i></p>	
<p>15:30 - 15:55 Uhr  <b>ISG Customer Value™ - Weiche Faktoren als Erfolgsgarant im modernen CRM! Innovatives Beziehungsmanagement und Vertriebssteuerung setzen voraus, zu wissen wie Kunden denken.</b>  <i>Mikel Stahl und Ralf Roth, Geschäftsführer LINK Value Deutschland GmbH</i></p>	<p>15:30 - 15:55 Uhr  <b>Auf Horchstation im Internet - Social Media Monitoring richtig gemacht:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der 360° Marktradar</li> <li>• Aktuelle Social Media Monitoring-Lösungen im Wettbewerbsbereich</li> <li>• Der Beipackzettel - was man beim Einsatz beachten sollte</li> </ul> <i>Christian Halemba, Partner, mind Business Consultants</i></p>	<p>15:30 - 15:55 Uhr  <b>a) Wieso Neuromarketing im CRM?</b>  <b>b) NeuroIPS = ein sofort nutzbarer Neuromarketing-Ansatz im CRM</b>  <b>c) Erfolgsbeispiele aus diversen Branchen</b>  <b>d) So gehen Sie bei der Umsetzung vor</b>  <i>Dr. oec. HSG Christian Huld, Inhaber und Geschäftsführer dr.huld.management.ch</i></p>	<p>15:30 - 15:55 Uhr  <b>Social Media Monitoring zur Unterstützung Ihrer Social CRM:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• die zunehmende Bedeutung des Internets / der Social Media</li> <li>• Social CRM und Social Media Monitoring</li> <li>• WebIntelligence, Service Möglichkeiten</li> </ul> <i>Georg Hrabanek, Geschäftsführer, SWT Software Trading GmbH</i></p>	

Technologie und Produkt-Innovations-Forum	Strategie- und Highlights- Forum	CRM-Best-Practice-Forum	Social-Media-, Mobility- und Service-Area	Voice Days plus - Gemeinsame Key Notes & Vorträge
<p>16:00 - 16:25 Uhr  <b>Der Patient und Arzt als Kunde - erfolgreiche SAP-Strategien für ein aktives Partnerbeziehungsmanagement</b>  <i>Thomas Weinhardt, CRM-Manager CIBER AG</i></p>	<p>16:00 - 16:25 Uhr  <b>Im Dialog zwischen Welten - Versandhandel am Wendepunkt: Vom Absatz-Ziel zum Cash-Flow-Ziel - das Vertriebsmanagement liquiditäts-orientiert gestalten</b>  <i>Tillmann Schwabe, 1&amp;1 Internet AG</i></p>	<p>16:00 - 16:25 Uhr  <b>Verbrannte Projekte - Aufnehmen, Ausrollen, zum Erfolg führen! Am Beispiel der wallstreet:online capital AG</b>  <i>Martin Gutschmidt, wallstreet:online capital AG; Fritz Naumann, Sellmore Gesellschaft für Vertriebsentwicklung mbH</i></p>	<p>16:00 - 16:25 Uhr  <b>„Blinde“ Produktinnovation im deutschen Mittelstand: Das Ergebnis einer Studie der ESB Business-School Reutlingen University</b>  <i>Marco Schmäh / Thomas Wehlmann</i>  <i>Prof. Dr. Marco Schmäh, Lehrstuhl für Marketing und eCommerce, ESB Business School Reutlingen</i></p>	
<p>16:30 - 16:55 Uhr  <b>Call-Center-Anwendungen mit SAP CRM und Business Communications Management - am Beispiel eines Service Desks</b>  <i>Joachim Schellenberg, ecenta AG</i></p>	<p>16:30 - 16:55 Uhr  <b>So machen Sie ihr CRM System marketingfähig:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schaffung einer intelligenten Marketingbasis</li> <li>• Datenqualität sichern und verbessern</li> <li>• Kundenbindungsmaßnahmen und Neukundengewinnung durch gezielte Kundenansprache</li> <li>• Wachstumspotenziale erkennen und ausschöpfen</li> <li>• Datenschutzrichtlinien beachten und Chancen nutzen</li> </ul> <i>Nico Weis, Produkt Manager und Consultant bei Axiom Deutschland</i></p>	<p>16:30 - 16:55 Uhr  <b>Effiziente Vertriebssteuerung und leistungsfähiges Reporting (am Beispiel von Universum Film)</b>  <i>Dr. Oliver Pye, Catenate GmbH</i></p>	<p>16:30 - 16:55 Uhr  <b>Rechtliche Rahmenbedingungen des Social Media Marketing</b>  <i>Dr. Markus Klinger, GSK STOCK-MANN + KOLLEGEN Rechtsanwälte</i></p>	
<p>17:00 - 17:25 Uhr  <b>The art of making presents: Wie Sie im Zeitalter von Web 2.0 Ihre Kunden innovativ, interaktiv und emotional beschenken und nachhaltig begeistern!</b>  <i>Marc Schmid, Geschäftsführer Novadoo</i></p>	<p>17:00 - 17:25 Uhr  <b>CRM @ its best: Das Klinikum Ingolstadt - Preisträger des Sonderpreises für Innovation beim CRM Best Practice AWARD - stellt sein CRM-Projekt vor</b></p>	<p>17:00 - 17:25 Uhr  <b>Kundensegmentierung bei der DEVK-Versicherung</b>  <i>Bruno Küpper, DEVK Versicherungen</i></p>	<p>17:00 - 17:25 Uhr  <b>Viel Chatter um nichts? Was Social CRM leisten kann, um Sales Teams im B2B-Markt effektiver zu machen!</b>  <i>Interview mit Stephan Herrlich, Geschäftsführer von IntraWorlds GmbH, durch Wolfgang Schwetz, schwetz consulting</i></p>	
	<p>17:30 - 17:55 Uhr  <b>Key Note: Expertenrunde: Social CRM Chance, Risiko und Nutzen</b>  <i>Phil Winters, Peppers &amp; Rogers Group, Dr. Christian Huldi, CEO AZ Direct AG und GF dr.huldi.management.ch ag, Schweiz, Prof. Dr. Peter Winkelmann, Marketing und Vertrieb, Hochschule Landshut</i></p>			

**18:30 Uhr, Saal Paris**

**Preisverleihung des CRM Best Practice Award 2010 als Auftakt der Abendveranstaltung für Aussteller und Besucher**

Tickets an der Messe-Info erhältlich!

Technologie und Produkt-Innovations-Forum	Strategie- und Highlights- Forum	CRM-Best-Practice-Forum	Social-Media-, Mobility- und Service-Area	Voice Days plus - Gemeinsame Key Notes & Vorträge
<p><b>Moderatoren:</b> <i>Detlev Artelt, Berater der aixvox GmbH &amp; Herausgeber der Fachbuchreihe voice compass</i></p> <p><i>Andreas Gabriel, Universität Würzburg, MECK - Mainfränkisches Electronic Commerce Kompetenzzentrum, Certificated Auditor und geprüfter Datenschutzbeauftragter</i></p>	<p><b>Moderatoren:</b> <i>Prof. Dr. Peter Winkelmann, Studienschwerpunkt Marketing und Vertrieb, insbes. Vertriebssteuerung, Fakultät für Betriebswirtschaft an der Hochschule für angewandte Wissenschaften, FH Landshut</i></p> <p><i>Wolfgang Stahl, InVIS GmbH - Das Institut für Vertrieboptimierung und Vertriebsinformationssysteme</i></p>	<p><b>Moderator:</b> <i>Rainer Friedensohn, Immowelt AG</i></p>	<p><b>Moderator:</b> <i>Gabriele Braun, Geschäftsführerin marketing-BÖRSE GmbH</i></p>	
<p>09:35 - 09:55 Uhr <b>Auf das Raster kommt es an: LOCAL*2010</b> <b>Erfolgreiche Mikrogeographie braucht eine valide Datenbasis</b> <i>Thomas Beissel, Senior Sales Consultant, infas geodaten GmbH</i></p>			<p>09:35 - 09:55 Uhr <b>Social CRM: Die Wiederentdeckung des Dialogs mit dem Kunden - Softwarehersteller und Social-Media Experten berichten aus erfolgreichen SCRUM-Projekten</b> <i>Michael Meister, Meister Komplexitäts Management</i></p>	<p>09:15 - 09:45 Uhr CCN West, Ebene 2, Saal London <b>Key Note:</b> <b>Kundenorientierung - Der Mitarbeiter hat das Ruder in der Hand: Die beste Kundenstrategie steht und fällt mit den Mitarbeitern.</b> <i>Phil Winters, Strategic Advisor der Peppers &amp; Rogers Group</i></p>
<p>10:00 - 10:25 Uhr <b>Mehr Erfolg bei gleichen Ressourcen: cobra CRM PRO</b> <b>Effizienzsteigerung durch CRM in Vertrieb, Marketing und Service</b> <i>Udo Sum, Leiter Consulting &amp; Service, cobra computer's brainware GmbH</i></p>	<p>10:00 - 10:25 Uhr <b>Vom Urknall zum kundenindividuellen Beziehungsmanagement</b> <i>Prof. Dr. Michael Feindt, phi-t products &amp; services GmbH &amp; Co KG</i></p>	<p>10:00 - 10:25 Uhr <b>Datenkonsolidierung und Prozessmanagement mit Hilfe von xRM bei der Liebherr Baukransparte</b> <i>Alexander Mayr und Kolja Tönges, Liebherr-Werk Biberach GmbH</i></p>	<p>10:00 - 10:25 Uhr <b>Vertrieb und Kundenbindung im Web-Tempo - Business-Chats als Vertriebs- und Kundenbindungsinstrument</b> <i>Rolf Zimmermann, talkevent Software GmbH</i></p>	
<p>10:30 - 10:55 Uhr <b>Jetzt wächst zusammen, was zusammengehört: Soziale Netzwerke mit SAP CRM sinnvoll nutzen</b> <i>Christoph Resch, movento GmbH</i></p>	<p>10:30 - 10:55 Uhr <b>Bye, bye Red Adair. Wie Sie mit modernem Kampagnen-Management Brände legen, statt ständig Feuer zu löschen.</b> <i>Harald Henn, Marketing Resultants GmbH</i></p>	<p>10:30 - 10:55 Uhr <b>Aktive Kundengewinnung in 20 Tagen mit Oracle CRM OnDemand</b> <i>Herbert Tenbrock, Leiter Marketing TÜV NORD Mobilität GmbH &amp; Co. KG</i></p>	<p>10:30 - 10:55 Uhr <b>Notwendiger Datenschutz und optimale Datensicherheit beim Umgang mit Ihren Kundendaten</b> <i>Andreas Gabriel, Universität Würzburg, BV Sicherheit des NEG, Certificated Auditor und geprüfter Datenschutzbeauftragter</i></p>	
<p>11:00 - 11:25 Uhr <b>Sneak Preview Microsoft Dynamics CRM 2011 - Mehr Produktivität in Marketing, Vertrieb und Service</b> <i>Joris Kalz, Technologie Spezialist Microsoft Dynamics CRM, Microsoft Deutschland GmbH</i></p>	<p>11:00 - 11:25 Uhr <b>CRM-Studie 2010/2011: Chancen, Tendenzen und Trends im CRM-Markt</b> <i>Frank Naujoks, Director Research &amp; Market Intelligence intelligent systems solutions (i2s) GmbH</i></p>	<p>11:00 - 11:25 Uhr <b>SAP CRM im Mittelstand effektiv einführen - Praxisbericht HSM GmbH + Co. KG</b> <i>David Vitrano, Head of Marketing HSM GmbH + Co. KG</i></p>	<p>11:00 - 11:25 Uhr <b>Mobiles CRM konkret - vom kleinen Helfer zum mächtigen Vertriebstool (Praxisbeispiele mit SugarCRM, iPhone und iPad)</b> <i>Mirco Müller, Geschäftsführer Insignio CRM GmbH</i></p>	
<p>11:30 - 11:55 Uhr <b>SAP to go - Jederzeit und überall informiert. Mobiler Zugriff auf Kundeninformationen mit Sybase Mobile Sales für SAP CRM.</b> <i>Tobias Philipp, Presales Manager EMEA, Sybase / iAnywhere</i></p>	<p>11:30 - 11:55 Uhr <b>Einführung SAP-basierter kommunikationsgestützter Geschäftsprozesse bei Ecolab Iberia</b> <i>Oskar Irmeler, Ecolab</i></p>	<p>11:30 - 11:55 Uhr <b>Qualität neu denken - der lösungsfokussierte Ansatz der CRM-Einführung</b> <i>Armin Hanisch, Leiter Projektierung ADITO Software GmbH</i></p>	<p>11:30 - 11:55 Uhr <b>Datenschutz und CRM: wie können die rechtlichen Bestimmungen mit CRM umgesetzt werden</b> <i>Matthias Tratz, Leiter Produktmanagement CAS Software AG</i></p>	
	<p>12:00 - 12:25 Uhr <b>Mobility for SAP - Mobiler Zugriff auf SAP CRM</b> <i>Roger Dost, CEO ISEC7 Group</i></p>		<p>12:00 - 12:25 Uhr <b>eServices für Außendienstmitarbeiter - Effizientes Zusammenspiel des Pre-Sales im Service Center und dem mobilen Außendienst</b> <i>Andreas Berkefeld, Bereichsleiter Vertrieb, Tribe Technologies GmbH</i></p>	<p>12:00 - 12:20 Uhr CCN West, Ebene 0, Raum Venedig <b>Software &amp; Lösungen für die Kundeninteraktion: Social CRM im B2B - Kundenpflege, Kundenbindung und Kundengewinnung</b> <i>Hansjörg Schmidt, WICE GmbH</i></p>
<p>12:30 - 12:55 Uhr <b>Kollaboratives CRM - Die Zukunft!?</b> <b>Wie IBM Lotus Notes und Web 2.0 die CRM-Welt verändern.</b> <i>Frank Hohl, Geschäftsführer der GEDYS IntraWare GmbH</i></p>	<p>12:30 - 12:55 Uhr <b>Trilogie des Kundenloyalitätsmanagements</b> <i>Thomas Hamele, DAB bank AG</i></p>	<p>12:30 - 12:55 Uhr <b>Exportschlagler KIM in 13 Ländern zuhause - wie aus einem nationalen CRM-Projekt im internationalen Konzern eine europäische Strategie wurde.</b> <i>Torsten Tauber, OKI Systems Deutschland, CRM Best Practice Award Gewinner 2008</i></p>	<p>12:30 - 12:55 Uhr <b>Outbound-Kampagnen mit Sugar Open Source</b> <i>Helmut Döring, M.A., MBA, emppor GmbH</i></p>	<p>12:30 - 12:50 Uhr CCN West, Ebene 0, Raum Venedig <b>Software &amp; Lösungen für die Kundeninteraktion: Mindestlohn rein - Preisdumping raus! Oder ist die Welt doch nicht so simpel???</b> <b>Inhalte:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo gibts schon Mindestlohn und was hat er bislang bewirkt?</li> <li>• Lohnniveau Ost - West in der CC Branche, Außenwirkung, Innenwirkung, was kann er für die Branche bewirken?</li> <li>• Welche Chancen gibt es überhaupt, dass er durchgesetzt wird?</li> </ul> <i>Michael Martin, iCare</i></p>

Technologie und Produkt-Innovations-Forum	Strategie- und Highlights- Forum	CRM-Best-Practice-Forum	Social-Media-, Mobility- und Service-Area	Voice Days plus - Gemeinsame Key Notes & Vorträge
<p>13:00 - 13:25 Uhr <b>SAP Business ByDesign - Reibungslose Marktbearbeitung durch integrierte CRM Geschäftsprozesse</b> <i>Frank Harter, Vertriebsleiter Mittelstand, SAP Deutschland AG und Co. KG</i></p>		<p>13:00 - 13:25 Uhr <b>SuperOffice im praktischen Einsatz bei abc finance</b> <i>Guido Schüller, NextId GmbH</i></p>		
<p>13:30 - 13:55 Uhr <b>Erfolgreiches CRM mit Cloud Computing</b> <i>Mani Pirouz, Principal Product Marketing DACH, salesforce.com GmbH</i></p>	<p>13:30 - 13:55 Uhr <b>Datenqualität – meist unterschätzt und doch immer wichtiger!</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wie führt Burda Direct alle Daten aus On- und Offline-Systemen zu einem Kundenprofil zusammen?</b></li> <li>• <b>Welche Herausforderungen zum Thema Datenqualität gab es für die Internationalisierungsstrategie der Burda Direct Group?</b></li> <li>• <b>Wo liegen die künftigen Herausforderungen durch immer neue Kommunikationskanäle?</b></li> </ul> <b>Der Referent zeigt Lösungen an konkreten Beispielen.</b> <i>Manfred Huber, Leitung Business Development Burda Ciscom GmbH</i></p>	<p>13:30 - 13:55 Uhr <b>Mit Microsoft Dynamics CRM on Demand schnell und kosteneffizient zu besserem Service und Reporting</b> <i>Reinhold Müller-Meernach, Vorstand der SEAL Systems AG</i></p>	<p>13:30 - 13:55 Uhr <b>Mobiles CRM erfolgreich nutzen: von der Prozessdefinition bis zur Lösungsauswahl</b> <i>Birgit Engler, CRM-Beratungsleiterin, Sybit GmbH</i></p>	
<p>14:00 - 14:25 Uhr <b>Mehr Erfolg durch CRM mit integriertem E-Mail-Marketing</b> <i>Martin Bucher, Managing Director der Inxmail GmbH</i></p>	<p>14:00 - 14:25 Uhr <b>Den Vertrieb wirklich steuern - aber wie? Ein Erfahrungsbericht über mächtige Leistungsfaktoren im CRM</b> <i>Prof. Dr. Peter Winkelmann, Marketing und Vertrieb, Hochschule Landshut</i></p>	<p>14:00 - 14:25 Uhr <b>Der Mieter: Das unbekannte Wesen? Immobilien CRM mit System meistern</b> <i>Rainer Friedensohn, Immowelt AG</i></p>	<p>14:00 - 14:25 Uhr <b>Aufbau einer Architektur der Zusammenarbeit – wie Social Media die Kundengewinnung und -bindung fördert</b> <i>Torn Schuster, Vice President EMEA SUGARCRM Inc</i></p>	
<p>14:30 - 14:55 Uhr <b>Web 2.0 mit SAP E-Commerce</b> <i>Jörg Kämpflein, Geschäftsführer innovate Software GmbH</i></p>	<p>14:30 - 14:55 Uhr <b>Vom Schwarzen (Daten-)Loch zum Erfolgsmotor: CRM im B-to-B richtig anpacken!</b> <i>Wolfgang Stahl, InVIS GmbH - Das Institut für Vertrieboptimierung und Vertriebsinformationssysteme</i></p>	<p>14:30 - 14:55 Uhr <b>Best Practise: Einsatzmöglichkeiten von Mobile CRM im B2B- und B2C-Kontext</b> <i>Antonia Neubauer, Director Business Development der YOC-Gruppe</i></p>	<p>14:30 - 14:55 Uhr <b>Mobile Echtzeit-Tourenplanung im Außendienst. Wie Sie mit modernster Tourenoptimierung nachhaltig Zeit und Kosten sparen.</b> <i>Dr. Andreas Nentwich, impactit GmbH</i></p>	
<p>15:00 - 15:25: <b>Warum Projektmanagement schon im Vertrieb beginnt.</b> <i>Peter Linke, Geschäftsführer der proMX GmbH</i></p>	<p>15:00 - 15:25 Uhr <b>Warum sich CRM für Unternehmen immer rechnet - und zwar sofort</b> <i>Andreas Zipser, Mitglied der Geschäftsleitung CAS Software AG</i></p>	<p>15:00 - 15:25 Uhr <b>Stammdatenmanagement: Informationsqualität, IT-Architekturen, Softwarevergleich, Herausforderungen bei der Einführung</b> <i>Jochen Kokemüller, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation</i></p>	<p>15:00 - 15:25 Uhr <b>Der Kundenwert als zentrale Steuerungsgröße im CRM – ein Erfahrungsbericht aus der Beratungspraxis</b> <i>Mario Pufahl, ec4u expert consulting ag</i></p>	
<p>15:30 - 15:55 Uhr <b>Vertrieboptimierung mit Geo-Marketing und CRM-Systemen: So steigern Sie Marktanteil und Kundenzufriedenheit</b> <i>Andreas Elble, Senior Consultant GfK GeoMarketing GmbH</i></p>	<p>15:30 - 15:55 Uhr <b>Regionales Internet-Marketing: Lokale Ansprache von Kunden via Internet (Erstmalige Vorstellung neuer Studien-Ergebnisse!)</b> <i>Aline Eckstein, E-Commerce-Center Handel</i></p>	<p>15:30 - 15:55 Uhr <b>Objektorientiertes CRM</b> <i>Jörg Gierth, Kieback&amp;Peter – Technologie für Gebäude-Automation (CRM Best Practice AWARD Gewinner 2009)</i></p>	<p>15:30 - 15:55 Uhr <b>Herausforderungen an ein Unternehmen und dessen Mitarbeiter durch Social Media – wie verändert sich das CRM dadurch?</b> <i>Georg Blum, Inhaber und Geschäftsführer CommunDia GmbH</i></p>	
<p>16:00 - 16:25 Uhr <b>Sprechen Sie schon oder tippen Sie noch? CRM und Prozesse per Sprache bedienen</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Praxisbeispiele mit hohem Nutzwert für den Mittelstand</b></li> <li>• <b>Sicherer Zugang durch die Biometrie der Stimme</b></li> <li>• <b>Dem CRM diktieren, Kundenkontakte effizient und schnell dokumentieren</b></li> </ul> <i>Detlev Artelt, Berater der aixvox GmbH &amp; Herausgeber der Fachbuchreihe voice compass</i></p>	<p>16:00 - 16:25 Uhr <b>Optimierungsmöglichkeiten durch ERP/CRM-Integration: CRM-Funktionalitäten in einzelnen ERP-Lösungen</b> <i>Uwe Salm, RECO - Regionalzentrum für Electronic Commerce Anwendungen Osnabrück</i></p>	<p>16:00 - 16:25 Uhr <b>Eins für Alles ... Synchronisation - einfach gemacht. Geniales CRM auf Outlookbasis und mehr...</b> <i>Michael Tröge, Dr. Office, alcento / TRÖGE Consulting</i></p>	<p>16:00 - 16:25 Uhr <b>Kritische Erfolgsfaktoren für ein effizientes Kundenbeziehungsmanagement im Web 2.0 – Ein Vortrag über die Möglichkeiten des CRM 2.0 und wie es im B2C Business strategisch sinnvoll</b> <i>Dirk Gollnick, Siemens AG - Siemens IT Solutions and Services</i></p>	
<p>16:30 - 16:55 Uhr <b>Das Beste unterm Strich – Die Optimierung von Dialogkampagnen erfordert analytische Intelligenz</b> <i>Oliver Börner, SAS Deutschland</i></p>	<p>16:30 - 16:55 Uhr <b>B-Loyal: Ein erfolgreiches Modell für Kundenzufriedenheit im B2B</b> <i>Dr. Bernhard Braunmüller, ESPRIT Consulting</i></p>	<p>16:30 - 16:55 Uhr <b>Kundenbeziehungsmanagement aus ganzheitlicher Sicht</b> <i>Thorsten Greiser, Bereichsleitung CRM Strategie &amp; Prozesse, curexus GmbH</i></p>	<p>16:30 - 16:55 Uhr <b>Marketing Automation: Der Motor für Ihre B2B Vertriebsmaschine – von Social Media bis zum Vertriebskontakt</b> <i>Torsten Preissler, Geschäftsführer absatzkraft GmbH</i></p>	