

Donnerstag, 29.04.2010

09:30 **Registrierung der Teilnehmer**

10:00 **Keynote**

Nichts ist so beständig wie der Wandel: Warum Change-Management in Zeiten des Social Web die wichtigste Aufgabe des CRM-Verantwortlichen ist

Social Web verändert die Kommunikations-Paradigmen, denen sich Unternehmen im Kundendialog stellen müssen. Diese verändern allerdings mehr als nur die Kommunikation. Warum Manager künftig mit Kontrollverlust leben müssen, CRM die gesamte Wertschöpfung durchdringt und warum das Biotop die Unternehmensform der Zukunft ist.

Joachim Graf, Future Evangelist, Publizist, Herausgeber, Hightext Verlag

11:00 **You never walk alone**

Herausforderungen und Chancen im indirekten Vertrieb

Professor Dr. Peter Winkelmann, Hochschule Landshut

11:30 **Kaffeepause**

12:00 **CRM in der Praxis bei der R. STAHL AG**

Weltweite Einführung von Microsoft CRM in der R. STAHL Gruppe – integriert in einer heterogenen Systemwelt

Dr. Bernd Steinmann, CIO und Gesamtprojektleiter CRM, R. STAHL AG

12:30 **Immer dieser Datenschutz –**

Die Auswirkungen der neuen rechtlichen Bestimmungen auf den Umgang mit Daten in CRM-Systemen

Roland Meyer, Geschäftsführer, bedirect GmbH & Co. KG

13:00 **Mittagessen**

14:15 **CRM-Einsatz im Key Account Management und Direktvertrieb der Haufe Mediengruppe"**

Erfahrungen mit SAP-CRM

Jörg Kümpflein, Geschäftsführer, innovate Software GmbH

14:45 **CRM in der Cloud: was hat der Kunde davon?**
Peter Müller, Partner, Commercial Services, Head of CRM G-S-A,
BearingPoint GmbH Management & Technology Consultants

15:15 **Kaffeepause**

15:45 **Kundenorientierung und Wettbewerbsvorteile im Branchenvergleich
Aktuelle Ergebnisse aus dem Kundenmonitor Deutschland**
Dr. Matthias Metje, Studienleiter Kundenmonitor Deutschland, Vorstand
ServiceBarometer AG

16:30 **Fragen und Antworten**
Moderation: Bernd Seidel, Journalist, Moderator und Coach

17:00 **Ende der Veranstaltung**

Der Veranstalter behält sich vor, das Programm aus aktuellem Anlass zu ändern.