

## Konferenzteil CRM

8.00 Teilnehmerregistrierung

9.00 – 9.10 Eröffnung des Konferenzteils CRM



**Christoph Graf von der Schulenburg**  
Direktor Unternehmensentwicklung  
business factors Deutschland GmbH

**Vortrag Kundenzufriedenheit – Versprochen und gehalten**

9.10 – 9.50



- Ausgangssituation
- Voraussetzungen schaffen und Maßnahmen umsetzen
- Social Media Instrumente
- Ergebnisse

**Marcell D'Aviv**  
Leiter Kundenzufriedenheit  
1&1 Internet AG

**Vortrag Business Rules für erfolgreiches CRM**

9.50 – 10.30



- Business Rules als Treiber des Change Managements
- Die Ableitung der Business Rules aus dem Vertrieb

**Dr. Tobias Carstensen**  
Vice President Corporate IT Services & IT Consulting  
Brenntag AG

10.30 – 10.45 Kaffee- und Teepause

**Vortrag „Vom Goldesel zum Sparschwein“ – Bestandssicherung im dynamischen Breitbandmarkt**

10.45 – 11.25



- Herausforderungen an CRM Prozesse, Systeme und Know-how
- Aufbau einer professionellen Analyse- und Kampagnenmanagement-Infrastruktur bei der Versatel AG
- Vom rein operativen CRM in der Wachstumsphase zum ergänzenden analytischen CRM im Verdrängungsmarkt

**Jonathan Überall**  
Head of Customer Value Management  
Versatel AG

**Vortrag Das Carglass Prinzip – Unser Serviceversprechen**

11.25 – 12.05



- Kunden begeistern durch Schnelligkeit, Betreuung, Qualität
- Carglass winning behaviours: Die Mitarbeiter machen den Unterschied
- Erfolgsfaktor „best practice“
- Ohne Erfolgskontrolle und Kundenfeedback keine nachhaltige Kundenbegeisterung

**Ralf Maurer, Director Operations**  
Carglass GmbH  
Gesamtsieger Deutschlands kundenorientiertester Dienstleister 2010 und 2011

## Konferenzteil Call Center

8.00 Teilnehmerregistrierung

9.00 – 9.10 Eröffnung des Konferenzteils Call Center

**Dr. Hagen Streb**  
Mitglied der Geschäftsleitung  
business factors Deutschland GmbH

**Vortrag Angenehm anders als die Anderen – Verzahnung von Vertriebs- und Serviceprozessen**

9.10 – 9.50



- Weiterentwicklung internes Service-Center zum Vertriebsdienstleister
- Das Service-Center als Kern der Unternehmensstrategie
- Angenehm anders als die Anderen – Was zeichnet den AWD Vertriebservice aus?

**Jens Marquard**  
Direktor Kunden-Service-Center AWD  
Callcenter-Manager des Jahres 2011 (Deutschland)  
Allgemeiner Wirtschaftsdienst  
Gesellschaft für Wirtschaftsberatung und Finanzbetreuung mbH

**Vortrag Kundenservice 2.0 – fit für die Herausforderungen der Zukunft**

9.50 – 10.30



- Social Media im Customer Service: neue Kontaktkanäle zielgerichtet einsetzen
- Personalstrategien: die richtige Balance zwischen Vielfältigkeit, Skills und Effizienz
- Reiner Kostenfaktor oder Mehrwert für das Unternehmen: Wie erhöhen Sie aktiv die Reputation Ihres Kundenservice?

**Gudrun Scharler**  
Vice President Customer Services  
Telefónica o2 Germany GmbH & Co. OHG

10.30 – 10.45 Kaffee- und Teepause

**Vortrag Multikanal Customer-Service: Von der Vision zur Wirklichkeit – Praktische Erfahrungen, Herausforderungen & Möglichkeiten**

10.45 – 11.25



- Multikanal Customer-Service Center  
Nur ein Hype oder mehr? Herausforderungen & Chancen
- Service-Kanal-Mix  
Wie kann ein angemessener Mix definiert werden? Wo Sie Ihre Kunden zukünftig finden
- Qualitäts-Management im Multikanal-Center  
Herausforderungen der Service-Qualitätsanalyse
- Multikanal-Center-Management  
Anforderungen und Methoden zur Qualitätssteigerung und effizientem Management

**Renato Galli, Head Advisor Service Center**  
Gewinner Golden Headset Award 2010  
UBS AG

**Vortrag Entwicklung des Continental Service Centers in den letzten Jahren mit Ausblick auf die Zukunft**

11.25 – 12.05




- Zentrale Verwaltung der Standorte, Zentralisierung der Hardware
- Skalierbarkeit und Ausfallsicherheit
- CRM-Erweiterung
- Analyse- und Auswertungsmöglichkeiten per Knopfdruck

**Thomas Linsenmann**  
Leiter Continental Service Center  
Continental Reifen Deutschland GmbH


Konferenzteile CRM & Call Center

**Workshop** **Prozess-Optimierung mit Real Time Interaction Management**  
12.20 – 13.20 Wenn folgende drei Aussagen für Ihr Unternehmen zutreffen, sparen Sie sich diesen Workshop!



1. Unser CRM-System ist flexibel an aktuelle Entwicklungen anpassbar  
2. Wir haben eine integrierte Systemlandschaft  
3. Unsere IT kann Business-Anforderungen immer sofort umsetzen

**Peter Beckschäfer**  
Leiter Vertrieb




**Peter Gißmann**  
Geschäftsführender Gesellschafter  
almato GmbH

parallel  
Loungegespräche  
im Ausstellungs Bereich


13.20 – 14.15 **Gemeinsames business factors Luncheon**

**Workshop** **Intelligente Kundenbetreuung – erleben was verbindet!**  
14.15 – 15.15



- Entwurf einer effektiven CRM & Contact Center Strategie
- Notwendigkeit einer durchgängig integrierten Systemlandschaft
- Betrachtung der Erfolgsfaktoren
- CRM-Reifegradbestimmung zur Ableitung des Handlungsbedarfs


**Joachim Drevenstedt**  
Senior Sales Consultant CRM



**Jürgen Jungermann**  
Gruppenleiter  
T-Systems International GmbH

parallel  
Loungegespräche  
im Ausstellungs Bereich

**Workshop** **Customer Interaction Center bei der Unternehmenspositionierung**  
15.25 – 16.25




**Ralf Mühlenhöver**  
Geschäftsführer  
Voxtron GmbH

parallel  
Loungegespräche  
im Ausstellungs Bereich

16.25 – 16.50 **Kaffee- und Teepause**

**Workshop** **Kostendruck, Flexibilität und Qualitätsanspruch – gibt es den Königsweg für Inhouse Call Center?**  
16.50 – 17.50




- Inhouse Call Center in der Zerreißprobe der Anforderungen
- Vergleich der Lösungsansätze: Zeitarbeit, klassisches Outsourcing, Inhouse Outsourcing, Business Process Outsourcing
- Inhouse Outsourcing: Was ist das? Wie geht das?
- Welche Lösung paßt zu Ihrem Unternehmen?
- Was sagen 500 Unternehmen zu diesem Thema? (Outsourcingstudie von TNS Infratest)

**Andreas Buchelt**  
Geschäftsführer  
Adecco Call Center Solutions GmbH

parallel  
Loungegespräche  
im Ausstellungs Bereich

**Workshop** **Kunde 3.0 – vom Call Center zur Engagement Plattform**  
18.00 – 19.00



- Trends im Kundenmanagement, UC, Social Media – von der Vision zur Realität

**Stephan Bahr**  
Director BCM SOLUTION ENABLEMENT  
SAP Deutschland AG & Co. KG

19.30 – 22.30 **Exklusive Abendveranstaltung im Grandhotel Schloss Bensberg**



*Casino Dinner*



## Konferenzteil CRM

8.30 – 8.40 **Eröffnung des Konferenzteils CRM**



**Christoph Graf von der Schulenburg**  
Direktor Unternehmensentwicklung  
business factors Deutschland GmbH

**Vortrag** Die CRM-Evolution bei Johnson & Johnson Medical –  
8.40 – 9.20 First things first



- Was ist CRM und woraus besteht es? - Unsere Definition
- Warum braucht Johnson & Johnson Medical CRM?
- Das Traumpaar: Analytisches CRM und Datenqualität
- Die Evolution von CRM und wo wir heute sind

**Kai Künstler**  
Director Customer Relationship Management  
Johnson & Johnson Medical GmbH

**Vortrag** Vortrag folgt  
9.20 – 10.00

## Konferenzteil Call Center

8.30 – 8.40 **Eröffnung des Konferenzteils Call Center**

**Dr. Hagen Streb**  
Mitglied der Geschäftsleitung  
business factors Deutschland GmbH

**Vortrag** Service im Aufwind  
8.40 – 9.20



- Qualitätsoffensive im Kundendienst
- Kundenkommunikation auf hohem Niveau
- Mitarbeitermotivation „pur“

**Francesco Canzano**, Leiter Kundendienst  
CallCenter-Manager des Jahres 2011 (Schweiz)  
Elektrizitätswerke des Kantons Zürich

**Vortrag** Hidden Champion – glückliche Kunden vor dem TV  
9.20 – 10.00



- Ausrichtung unternehmerischer Prozesse am Kundenbedürfnis
- Impulsgeschäft: Reaktion auf Kundenfeedback in Echtzeit
- Von Frau zu Frau – wie Kunden zu Fans werden

**Verena Fink**  
Director Customer Focus  
QVC Handel GmbH

10.00 – 10.15 **Kaffee- und Teepause**

**Workshop** Reibungslose Vertriebsprozesse mit einem integrierten CRM  
10.15 – 11.15



- Das Ineinandergreifen kundenbezogener Geschäftsprozesse in Marketing, Vertrieb und Service
- Nutzenpotenziale einer Prozess- und Systemverknüpfung von CRM mit ERP Systemen

**Peter Mischok**  
Geschäftsführer  
IGEPA IT-SERVICE GmbH

**Workshop** „Ich hasse Sprachcomputer – Ich liebe gute Sprachcomputer!“  
11.25 – 12.25 Wie Sie mit automatisierten Services Kunden begeistern



**Jürgen Walther**  
Direktor Marketing



**Thomas Simoneit**  
Marketing-Spezialist  
CreaLog Software Entwicklung und Beratung GmbH

parallel Loungegespräche im Ausstellungsbereich

## Konferenzteile CRM & Call Center

**Workshop** Zurück zum Ursprung – Outsourcing ServiceCenter (Arbeitstitel)  
12.35 – 13.35



- Wird Service gelebt oder nur erzählt?
- Spagat zwischen Service und Custom

**Uwe Keppke**  
Geschäftsführer  
comvendo gmbh

parallel  
Loungespräche  
im Ausstellungsbereich

13.35 – 14.25 **Gemeinsames business factors Luncheon**

**Workshop** „NUR“ Marketing war gestern – Beziehungen sind angesagt  
14.25 – 15.25



- Ihr Beziehungsgeflecht
- Aktivieren Sie Ihre „tote Mitte“
- Die Nr.1 der Prämienshops
- 100% Wunscherfüllung Ihrer Kunden & Mitarbeiter

**Helmut Rasch**  
Gesellschafter  
maxchoice gmbh & co kg

parallel  
Loungespräche  
im Ausstellungsbereich

### Konferenz-Stream: CRM & Call Center

**Vortrag** Der 4-Punkteplan zur erfolgreichen Kundenbindung  
15.35 – 16.15



- Social Media als Erlebnis
- nachhaltige Preisstrategie
- Kundenserviceprozess für die Qualität – SQS Zertifizierung

**Michael Meier**  
Mitglied der Direktion / Leiter des Kompetenzzentrums Kundenservice  
Helsana Versicherungen AG

**Vortrag** Titel folgt  
16.15 – 16.55



**Michael Ridder**  
Vice President Customer Services  
Unitymedia Group

**Podiumsdiskussion** Leaders Talk CRM & Call Center  
16.55 – 17.40



**Customer Experience Management: Pain- und Pleasurepoints in der Kundenkommunikation**

Eine Debatte namhafter Vertreter der Bereiche CRM & Call Center

**Moderator: Roger Meili**, Verlagschef Profile Publishing  
Contact Management Magazine