

Verbindliche Anmeldung per  
Fax an: 06 81 / 5 84 61 25

## Informationen für die Teilnehmer

### Veranstalter

Kompetenzzentrum für elektronischen  
Geschäftsverkehr KEG Saar  
Zentrale für Produktivität und Technologie  
Saar e. V. (ZPT)  
Institut für Wirtschaftsinformatik (IWi) im DFKI

In Zusammenarbeit mit den Kompetenzzentren für  
elektronischen Geschäftsverkehr KECoS Schwaben  
und KEGOM Nürnberg und dem Software Forum Saar

### Zielgruppe

Geschäftsführer, Entscheider und IT-Verantwortliche

### Ort

Saalbau der IHK Saarland  
Franz-Josef-Röder-Straße 9  
66119 Saarbrücken

### Termin

13. September 2007, 16:00 Uhr bis 19:15 Uhr

### Anmeldung

Bis zum 10. September 2007 mit beigefügtem Fax-An-  
meldeformular, online unter [www.keg-saar.de](http://www.keg-saar.de) sowie  
telefonisch unter 06 81 / 95 20-4 71

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenfrei

Parkmöglichkeiten bestehen im Parkhaus „Am  
Schloss“ in der Talstraße

Firma

Name/n

Position im Unternehmen

Branche

Adresse

Telefon

Fax

E-Mail

Web

Datum / Unterschrift



Vortragsveranstaltung

Kundenbeziehungsmanagement  
CRM: Ja – aber richtig!

Vorgehensweise – Werkzeuge – Praxisbeispiele

13. September 2007, 16:00 Uhr, Saarbrücken

## Kundenbeziehungsmanagement CRM: Ja – aber richtig!

Alle reden von Kundenbeziehungsmanagement (CRM), aber kleine und mittlere Unternehmen wissen oft nicht genau, welchen Nutzen ein systematischer Umgang mit Kunden bringt und welche Vorteile durch zufriedene Kunden entstehen. Oft fehlen entscheidende Informationen, wie sie tatsächlich vorgehen sollen, denn die Aussagen von Herstellern über die CRM-Software sind oft zu technisch oder der effektive Nutzen ist nicht klar erkennbar.

Die Veranstaltung von KEG Saar, die im Rahmen einer bundesweiten Vortragsreihe des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) stattfindet, zeigt an konkreten praktischen Beispielen, wie ein systematisches Kundenbeziehungsmanagement in kleinen und mittleren Unternehmen eingeführt und nachhaltig entwickelt werden kann. Dabei wird vertiefend auf die Bereiche Adress- und Kontaktmanagement eingegangen.

Im zweiten Teil der Veranstaltung werden erfolgreiche CRM-Beispiele in ihrer konkreten Umsetzung vorgestellt. Sie erfahren hier direkt von Unternehmen, worauf diese geachtet haben, welche Probleme es bei der Einführung gab und wie CRM langfristig erfolgreich umgesetzt werden kann.

Das NEG ( [www.ec-net.de](http://www.ec-net.de) ) ist ein Verbund von 25 regionalen Kompetenzzentren für den elektronischen Geschäftsverkehr und einem Branchenzentrum für den Handel. Diese unterstützen Mittelstand und Handwerk bei der Einführung und Nutzung von E-Business. Das Netzwerk wird seit 1998 vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) gefördert.

## Programm

### 15:30 Uhr bis 19:30 Uhr: Infostände

a3 systems GmbH, Dr. Lauer & Karrenbauer GmbH,  
ZWF GmbH

### 16:00 Uhr Begrüßung

Dr. Roland Rolles, Geschäftsführer ZPT Saar e. V.

### 16:10 Uhr Kundenbeziehungsmanagement (CRM): In machbaren Schritten zum kundenfreundlichen Unternehmen

Prof. Dr. Hans Jürgen Ott, BA Heidenheim, KECoS

### 17:00 Uhr Die Revolution in der Adresspflege sowie weitere Trends für erfolgreiches Kundenbezie- hungsmanagement

Rüdiger Karrenbauer, Dr. Lauer & Karrenbauer GmbH

### 17:45 Uhr Pause

### 18:00 Uhr CRM in der Praxis: Unternehmen berich- ten von ihren Erfahrungen bei der CRM-Einführung

Adressmanagement: N.N.

Newsletter-Marketing: Dr. Florian Wölk, Rechtsanwälte  
HEIMES & MÜLLER

### 19:00 Uhr Diskussion, anschließend Umtrunk und Möglichkeit zu Gesprächen

## KEG Saar-Information

### Saarländischer Website Award 2007



Am 15. August startet die Ausschreibung zum 4. Saarländischen Website Award. Der Wettbewerb prämiert vorbildliche Webauftritte kleiner und mittlerer Unternehmen im Saarland. Interessenten können sich unter <http://saarland.website-award.net> bewerben. Die Einreichungsfrist endet am 30. September 2007.

### IT-Tag 2007

Am 12. und 13. November 2007 findet in der Congresshalle in Saarbrücken der fünfte IT-Tag statt. Mit Vorträgen und einer Ausstellung bietet er Anwendern und Anbietern von Informations- und Kommunikationstechnologien eine Plattform zum Kennenlernen und zur Kontaktabahnung.

Neu ist in diesem Jahr die Ausrichtung der OPENSAAR 2007 im Rahmen des IT-Tags, eine Fachveranstaltung zu OpenSource-Software und -Lösungen. Zudem haben die Teilnehmer die Möglichkeit, am 13. November 2007 den Innovationskongress Empower Deutschland zu besuchen, in dessen Mittelpunkt die Erfolgsfaktoren, Prozesse und Rahmenbedingungen von Innovationen und Clustern stehen.