

Information zur Veranstaltungsreihe

KECoS Schwaben
c/o Berufsakademie Heidenheim
Dipl.-Betriebswirt (FH) Markus Wirth
Schmelzofenvorstadt 33
89520 Heidenheim
Tel. 0 73 21/38 18 28
Fax 0 73 21/38 19 15
info@kecos.de
www.kecos.de

Projektbegleitung

Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt e.V. (DLR)
Projektträger im DLR/IT-Anwendungen
Dolivostraße 15
64293 Darmstadt
Tel: 0 61 51/86 97 26
redaktion@ec-net.de
www.pt-dlr.de/PT-DLR



Förderer

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi)
Referat VII C 2
MinR Dr. Rolf Hochreiter
Scharnhorststraße 34-37
10115 Berlin
www.bmwi.de



Kooperationspartner

Das Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr kooperiert mit der BMWi-Mittelstandsinitiative PROZEUS - Prozesse und Standards
www.prozeus.de



Information zur Teilnahme

Veranstalter

Aachener Competence Center Electronic Commerce (ACC-EC) c/o Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR) an der RWTH Aachen
52062 Aachen, Pontdriesch 14-16
Kontakt: Frau Dr. Gisela Kiratli, Tel.: 0241 / 8869-1756
E-Mail:gisela.kiratli@acc-ec.de

Das ACC-EC ist Mitglied im Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) (www.ec-net.de)

AGIT mbH

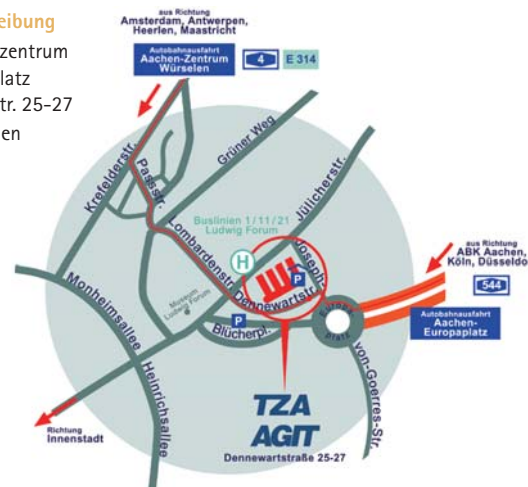
Dennewartstr. 25-27, 52068 Aachen
Kontakt: Frau Doris Müller
Tel.: 0241 / 9631020, E-Mail:d.mueller@agit.de

IHK Aachen

Theaterstr. 6-10, 52062 Aachen
Kontakt: Michael Preising, Tel. 0241 / 4460-730
E-Mail:michael.preising@aachen.ihk.de

Wegbeschreibung

Technologiezentrum
am Europaplatz
Dennewartstr. 25-27
52068 Aachen



Bundesweite Veranstaltungsreihe

Kundenbeziehungsmanagement CRM ja - aber richtig!

Vorgehensweise - Werkzeuge - Praxisbeispiele

Dienstag, 18. September 2007, 14.00 - 17.30 Uhr

Kundenbeziehungsmanagement CRM ja – aber richtig!

Alle reden von Kundenbeziehungsmanagement (engl. : Customer Relationship Management, CRM), aber kleine und mittlere Unternehmen wissen oft nicht genau, wie sie davon wirklich profitieren können. Welchen Nutzen bringt ein systematischer Umgang mit Kunden und welche Vorteile entstehen durch zufriedene Kunden?

Den Unternehmen fehlen bei der Einführung von CRM-Systemen vielfach entscheidende Informationen, wie sie tatsächlich vorgehen sollten. Die Aussagen von Herstellern über die CRM-Software sind oft zu technisch oder der effektive Nutzen ist nicht klar erkennbar.

Die bundesweite Veranstaltungsreihe soll an konkreten praktischen Beispielen zeigen, 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 Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG - 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.

Die bundesweite CRM-Veranstaltungsreihe wird im Rahmen eines NEG-Projektes von den regionalen Kompetenzzentren KECoS Schwaben und KEGOM organisiert.

Programm

Dienstag, 18. September 2007

14.00 – 17.30 Uhr

Technologiezentrum am Europaplatz

- 14:00 Uhr Begrüßung und Einführung in die Thematik
Ute Steinbusch, AGIT mbH, Aachen
Dr. Gisela Kiratli, ACC-EC Aachen
- 14:15 Uhr **Kundenbeziehungsmanagement (CRM):
In machbaren Schritten zum
kundenfreundlichen Unternehmen**
Prof. Dr. Hans Jürgen Ott, BA Heidenheim,
KECoS
- 15:00 Uhr **Die Revolution in der Adresspflege sowie weitere
Trends für erfolgreiches Kundenbeziehungs-
management**
Andreas Zipser, Mitglied der Geschäftsleitung
CAS Software AG, Karlsruhe
- 15:45 Uhr Pause
- 16:15 Uhr **CRM in der Praxis: Unternehmen
berichten aus ihren Erfahrungen bei
der CRM-Einführung**
- 17:15 Uhr Diskussion und Zusammenfassung
- 17:30 Uhr Ende der Veranstaltung
Anschließend Get-together und Imbiss

Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos.

www.acc-ec.de

Anmeldung

Hiermit melde ich mich zur kostenfreien Veranstaltung Kundenbeziehungsmanagement (CRM) an:

Name

Vorname

Firma

Straße

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Datum/Unterschrift

Bitte per Fax, E-Mail oder Post senden an:

Fax: 0241 / 9631033

E-Mail: d.mueller@agit.de

AGIT mbH
Frau Doris Müller
Dennewartstr. 25-27
52068 Aachen

Organisation:



Kooperationspartner:

