

Tagesordnung ROSIK Mittelstandsforum

Professionelles Kundenmanagement – Erfahrungen, Nutzen, IT- Lösungen

Datum: Dienstag, 28. Juli 2009

Ort: Kultur- und Kongresszentrum Rosenheim, Kufsteiner Str. 4, 83022 Rosenheim

Beginn: 13:00 Uhr

Ende: 17:30 Uhr

13:00 Eintreffen der Teilnehmer, Möglichkeit zu Gesprächen an den Infoständen

13:30 Begrüßung

Moderation: Prof. Dr. Roland Feindor, Hochschule Rosenheim

TOP 1 Was ist Customer Relationship Management und welche Voraussetzungen braucht man?

- Was versteht man unter einem CRM-System und wozu braucht man das?
Prof. Dr. Roland Feindor, Hochschule Rosenheim
- CRM und dann geht alles von alleine?
Ulrich Schach, ISG GmbH

14:10 Wie und warum führt man ein CRM-System ein?

- TOP 2**
- CRM – Wie Ihre Kunden Sie lieben lernen
Markus Ludwig, CRMPRO GmbH
 - CRM als Maßnahme zur Existenzsicherung am Beispiel Sporteinzelhandel
Robert Fischbacher, Causult Unternehmensberatung Linder GmbH
 - Erfolgreiche CRM Einführung in kleinen Unternehmen mit SAP CRM 2007
Kai Blanke, Innovative Systems Consulting AG

15:00 Kaffeepause: Möglichkeit zu Gesprächen an den Infoständen

15:30 Welchen Nutzen hat man von einem CRM- System?

- TOP 3**
- Empfehlungsmarketing – neue Kunden gewinnen mit CRM
Klaus Heisig, Perfect Network AG
 - CRM ist keine Insel - Erfolgreich mit Integration
Jörg R. Plaschka, SOFTAGE Solutions GmbH
 - Praxisbeispiel: Kundenzufriedenheitsanalyse in einem Unternehmen der Automobilindustrie.
Patrick Meulemeester, MegaSolution GmbH
 - Idee – Umsetzung - Erfolg. Erfolgreiches Kampagnenmanagement mit CRM
Stefan Klose, Halvotec GmbH

16:40 Wie kann man ein CRM-System weiterentwickeln?

- TOP 4**
- Methoden zur Gewinnung neuer Interessenten über die eigene Website
Axel Haitzer, aicovo® GmbH
 - Targeting und CRM – automatisierte Kundenansprache im Web 2.0
Dubravko Dolic, dsquare.de
 - Wie spreche ich mit meinem Kunden? Wie nutze ich all das CRM-Wissen für eine effiziente und persönliche Kundenansprache.
Björn Röttger, Formware GmbH

**17:30 Gelegenheit zur Vertiefung mit Fachleuten an den Infoständen
Zeit für Gespräche und Networking bei einem kleinen Imbiss.**



In der Region Südostoberbayern vertreten die IHK-Gremien Altötting-Mühldorf, Berchtesgadener Land, Rosenheim und Traunstein mehr als 52.000 Unternehmen. Die IHK-Gremien bilden das regionale Parlament der Wirtschaft. Sie nehmen die wirtschaftlichen Interessen ihrer Bezirke wahr und unterstützen die IHK für München und Oberbayern bei ihrer Arbeit.

www.muenchen.ihk.de/rosenheim



Die ROSIK ist die Branchenplattform für IT- Unternehmen in der Region Rosenheim. Wir arbeiten an der Profilbildung der Wirtschaftsregion Rosenheim als Zentrum der Informations- und Kommunikationstechnik.

www.rosik.ro | info@rosik.com



Wirtschaftsprojekt netIT:

Ziel des Projektes netIT ist es, neue Marktchancen durch grenzüberschreitende Kontakte für die Unternehmen zu eröffnen, Angebot und Nachfrage im Bildungs-, Qualifizierungs- und Forschungsbereich unternehmensbedarfsorientiert zusammenzuführen, Informations- und Kommunikationstechnologien als branchenübergreifenden Impulsgeber für Innovationen und für den technologischen Fortschritt für KMU zu nutzen und zu fördern. Projektbeteiligte sind der Landkreis und die Stadt Rosenheim, die Tiroler Zukunftsstiftung und die Hochschule Rosenheim sowie die Fachhochschule Kufstein.

www.netit-region.eu