

**Österreichs
führende Tagung für
Kundenmanagement**

CRM 2009

10. Jahrestagung Customer Relationship Management

Business Circle Jahrestagung

2./3. April 2009

BALANCE RESORT Stegersbach

› Die CRM 2009 bietet Entscheidungsträgern aus Marketing, Verkauf, Service und CRM konzentriert an zwei Tagen alle relevanten, aktuellen Entwicklungen & Praxis-Know-how!

› Erfahrungsaustausch mit führenden ExpertInnen, CRM Managern, CEOs und bekannten Key-Note Speakern aus Österreich, Deutschland, USA und der Schweiz

CRM in der Praxis:

Erfahrungsberichte und Best Practice von führenden Unternehmen:

ASSA ABLOY

Lilly Deutschland

SHT Haustechnik (Frauenthal Holding)

Siemens Österreich

UNITO (OTTO Versand & Universal)

Dresdner Bank

Rail Cargo Austria

Siemens Building Technologies

Svoboda Büromöbel

UNIQA Versicherungen

FACHLICHER LEITER & KEY-NOTE SPEAKER



Martin Nitsche
Dresdner Bank,
Deutscher Direktmarketing Verband
DDV,
Deutschland



René Baggenstos
Siemens Building Technologies AG,
Schweiz



Peter A. Gloor
Massachusetts Institute
of Technology (MIT),
Sloan School of Management,
USA

REFERENTEN

René Baggenstos
Siemens Building Technologies AG

Thomas Baldinger
QlikTech GmbH

Thomas Deutschmann
update software AG

Heimo Ertl
SHT Haustechnik AG

Thomas Friedschroder
HMP Beratungs GmbH

Petra Glaser
Lilly Deutschland GmbH

Peter A. Gloor
MIT, Sloan School of Management

Harald Gutsch
UNITO Versand &
Dienstleistungen GmbH

Martin Hubert
eProfessional GmbH

Joachim Klepp
UNIQA Versicherungen AG

Karin Krizek
4relation Consulting GmbH

Friedrich Macher
Rail Cargo Austria AG

Martin Nitsche
Dresdner Bank AG

Oliver Nitz
Web Innovation Institute

Joachim Öllinger
Svoboda GmbH & Co KG

Wolfgang O. Springer
Siemens AG Österreich

Christian Vogt
Werkstatt für Kunden-
orientierung

Stefan Widitsch
Business Software GmbH

FACHSEMINARE

› FACHSEMINAR, 23. APRIL 2009

Kundenwertanalyse

Martin Nitsche, Dresdner Bank AG

› FACHSEMINAR, 5. MAI 2009

Strategisches Netzwerken

Max Ruhri, FAS.research

› FACHSEMINAR, 6. MAI 2009

Strategisches Pricing

Andreas Hinterhuber, HINTERHUBER & PARTNERS

› FACHSEMINAR, 7./8. MAI 2009

CRM in der Praxis

Kerstin Köder, debitel AG, Klaus-Peter Huber, 1 & 1 Internet AG

Umfassendes Wissen
an nur einem Tag!

Strategisches Pricing

Die Bedeutung von Pricing in wirtschaftlich schwierigen Zeiten

Business Circle Fachseminar

6. Mai 2009, 9.00 bis 17.00 Uhr

Wien

SEMINAR-LEITUNG



Dr. Andreas Hinterhuber
Partner von HINTERHUBER &
PARTNERS und Gastprofessor an
den Universitäten Bocconi
(Mailand, Italien) und Tsinghua

(Beijing, China)

Weitere Informationen zum CV:

Siehe Referentenseite

ZIELGRUPPE

Geschäftsführer sowie leitende Mitarbeiter:

- › Pricing Manager
- › Marketingleiter
- › Vertriebsleiter
- › Produktmanager

INHALT / ABLAUF

Was ändert sich in Krisenzeiten?

- › Die neuen strategischen Imperative
- › Die Bedeutung von Pricing in wirtschaftlich schwierigen Zeiten

Erfolgreiche Pricing-Ansätze

- › Fallstudie / Gruppenarbeit Pricing-Exzellenz im B2B Bereich
- › Fallstudie / Gruppenarbeit Pricing-Exzellenz im B2C Bereich

Kundenwertorientiertes Pricing

- › Definition
- › Bedeutung
- › Fallbeispiele

Pricing-Strategien erfolgreich umsetzen

- › Wie Sie Ihren Vertrieb steuern müssen, um im Pricing erfolgreich zu sein

Gruppenarbeit

- › Erfahrungsaustausch unter den Teilnehmern:
Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse

IHR NUTZEN

Dieses Seminar richtet sich an Geschäftsführer und Führungskräfte des mittleren Managements, die ihr Unternehmen durch strategisches Pricing auch in Krisenzeiten erfolgreich führen. Augenmerk ist hier besonders der Fokus auf kurzfristigen Maßnahmen zur Ergebnisverbesserung.

Ebenfalls erläutern wir, wie führende Unternehmen in wirtschaftlich schwierigen Zeiten Pricing gestalten.

Abschließend geben wir praxiserprobte Hinweise, wie Führungskräfte trotz Widerständen (intern/extern) Pricingstrategien erfolgreich umsetzen können.

- › Sie lernen, wie Sie durch strategisches Pricing in wirtschaftlich schwierigen Zeiten kurzfristig den Erfolg Ihres Unternehmens steigern
- › Sie lernen aus Fallbeispielen den Unterschied zwischen exzellentem und weniger gutem Pricing in Krisenzeiten
- › Sie lernen aus dem Erfahrungsaustausch mit dem Referenten und anderen Teilnehmern, wie Ihre Pricingfragen und Ihre Pricingprobleme zuvor von anderen Unternehmen bereits gelöst wurden.

REFERENTENTEAM CRM 2009: JAHRESTAGUNG UND FACHSEMINARE



René Marcel Baggenstos ist Head of CRM bei Siemens Building Technologies, Zug, Schweiz. In dieser Funktion trieb er die Implementation einer globalen CRM Lösung maßgeblich voran. Er leitete ein internationales Team von Experten, um eine globale CRM Lösung zu spezifizieren. Davor war er u.a. Programm Manager, Assistent des Zentralvorstandes sowie Produkt- und Marketingmanager in unterschiedlichen Ländern und Bereichen der SIEMENS AG. Zuvor war er R&D Project Manager bei Landis & Staefa, Schweden. Ausbildungen u.a. zum Wirtschaftsingenieur in St. Gallen.



Mag. Thomas Baldinger ist Account Manager bei der QlikTech GmbH. Nach dem Studium der Wirtschaftswissenschaften mit Spezialisierung E-Business Management & CRM an der JKU Linz und der European Business School, London, führte er auf Basis Microsoft Dynamics zahlreiche CRM Projekte bei österreichischen mittelständischen Unternehmen durch. Nach seinem Wechsel zu QlikTech ist er nun im Bereich analytisches CRM tätig.



Thomas Deutschmann ist seit 11/2002 Vorstandsvorsitzender der update software AG in Wien und zugleich Geschäftsführer verschiedener update Tochtergesellschaften europaweit. Er verfügt nach einer langjährigen internationalen Karriere über umfassende Management-Erfahrung. Vor seiner Tätigkeit bei update unterstützte er Risikokapitalgeber und Investoren in strategischen Fragen ihrer Portfolio-Unternehmen.



Prok. Mag. Heimo Ertl ist CFO und Prokurist bei der SHT Haustechnik AG. Sein Zugang zum CRM ist daher eher analytisch und controllingorientiert. Er hat im Rahmen seiner Tätigkeit ein SIX Sigma Projekt geleitet. Zuvor u.a. Vice President Finance bei der Ventana Beteiligungs GmbH; Studium an der WU Wien.



Thomas Friedrschröder arbeitet als Unternehmensberater bei der Firma HMP Beratungs GmbH und ist Experte für strategisches Netzwerken und Vordenker im Bereich Innovation. Seine Expertise über das Thema Netzwerke hat Thomas Friedrschröder in den Büchern „Spielanleitung für Netzwerker“ und „Netzwerken“ zusammengefasst. Darüber hinaus beschäftigt er sich intensiv mit Beratung, Seminaren und Coaching zum Thema Innovation und Netzwerke.

Petra Glaser, Dipl.-Kfm., ist Director Customer Focus bei der Lilly Deutschland GmbH. Nach verschiedenen Stationen in Marketing, Sales, Corporate Affairs und Strategischer Planung ist sie jetzt für die Einführung von CRM in der deutschen Filiale des pharmazeutischen Unternehmens mit Hauptsitz in Indianapolis, USA verantwortlich.



Peter A. Gloor ist Research Scientist am Center for Collective Intelligence an der MIT's Sloan School of Management. Dort leitet er ein Projekt zu "Collaborative Innovation Networks". Er ist Autor von u.a. "Swarm Creativity - Competitive Advantage through Collaborative Innovation Networks" und "Coolhunting - Chasing Down The Next Big Thing". Er war u.a. Mercator Visiting Professor an der Universität Köln und Lektor an der Helsinki University of Technology. Vor seiner wissenschaftlichen Laufbahn war er in der Wirtschaft tätig. So ist er Gründer des Softwareunternehmens Galaxy-advisors. Davor war er bei Deloitte Consulting europaweit für den E-Business-Bereich zuständig und bei PricewaterhouseCoopers Bereichsleiter für Software Engineering.



Mag. Harald Gutschi ist Sprecher der Geschäftsführung von UNITO Versand & Dienstleistungen GmbH. Unter diesem Dach sind in Österreich OTTO Versand und Universal vereint. Er ist für die Bereiche Marketing, Vertrieb, Einkauf und E-Commerce zuständig. Zuvor war er in verschiedenen Funktionen für den Neckermann-Konzern tätig, zuletzt von 2005 bis 2007 als Geschäftsführer der neckermann.de. Er studierte Betriebswirtschaftslehre an der Karl-Franzens-Universität Graz.



Dr. Andreas Hinterhuber ist Partner von HINTERHUBER & PARTNERS, einer auf Strategie, Pricing, und Leadership spezialisierten Unternehmensberatung mit Sitz in Innsbruck und weltweiten Beratungsprojekten. Er ist gleichzeitig Gastprofessor an den Universitäten Bocconi (Mailand, Italien) und Tsinghua (Beijing, China). Zuvor in Führungspositionen u.a. für Hoechst AG, Aventis SA, und Bayer AG. Er ist Autor von zahlreichen Fachbeiträgen zum strategischen Pricing.



Dr. Klaus-Peter Huber ist Head of CRM Webhosting bei der 1 & 1 Internet AG. Er beschäftigt sich seit über 10 Jahren mit analytischem CRM und Business Intelligence. Er ist Autor von Fachbeiträgen und Vorträgen.



Martin Hubert ist Geschäftsführer der eProfessional in Hamburg, ein Beteiligungsunternehmen der Axel-Springer-AG, das sich auf Suchmaschinen-basierte Marketing Konzepte spezialisiert hat. Zuvor sammelte der Dipl. Physiker fast 10 Jahre Management Erfahrung und inhaltliche Expertise für den Bereich digitale Kommunikation als Geschäftsführer und Partner der BBDO-Werbeagentur-Gruppe in Deutschland.



Kerstin Köder ist Leiterin Bestandskunden-Marketing bei debitel AG. Dies umfasst alle Kundenentwicklungs- und Kommunikationsmaßnahmen. Sie befasst sich seit den frühen 90er Jahren mit kundenrelevanten Themen. U.a. war sie für die Einführung der ersten Kundenkarte in Deutschland verantwortlich. 2007 erschien das Praxishandbuch Kundenmanagement, das sie im Autorenteam mit Dr. R. Rapp und Cam Mai Brasch verfasst hat.



Karin Krizek ist Geschäftsführerin der 4relation Consulting GmbH. Zu diesem Schritt hat sie ihr langjähriger Job als Marketing & PR Verantwortliche bei einem IT-Marktführer bewogen. Schon damals zählte die Optimierung der Kundenansprache zu Ihren Steckenpferden. Heute zählt der Vertrieb sowie die Beratung zu Ihren Aufgaben. Das Unternehmen wurde 2005 mit nur einem Mitarbeiter gegründet und beschäftigt mittlerweile 20 Mitarbeiter.



KR Prof. Friedrich Macher ist Sprecher des Vorstandes der Rail Cargo Austria AG. Davor war er Vorsitzender des Vorstandes der Kühne + Nagel AG Österreich und verantwortlicher Regional Manager für CEE. Neben Lehraufträgen an der Donau-Universität Krems und Wirtschaftsuniversität Wien nimmt er maßgebliche Funktionen in Interessensvertretungen u.a. zu Logistik und Bildungspolitik wahr, publiziert Fachartikel und ist Vortragender bei zahlreichen Tagungen und Seminaren.



Dipl.-Inf. Martin Nitsche, ist Unternehmensbereichsleiter CRM bei der Dresdner Bank AG und designierter Bereichsleiter Marketing & CRM für Privat- und Geschäftskunden in der Commerzbank. Er gilt als einer der führenden CRM Experten im deutschsprachigen Raum. Er begann seine Berufslaufbahn 1994 in der Beratung, bevor er 1999 auf Kundenseite wechselte und Bereichsleiter CRM

im Privatkundengeschäft der Deutschen Bank wurde. Anschließend war er geschäftsführender Gesellschafter bei den argonauten360° in der Grey Gruppe und zuletzt CEO der Proximity Germany. Darüber hinaus ist er Vizepräsident im Deutschen Direktmarketing Verband DDV.



Mag. Oliver Nitz ist Gründer des Web Innovation Institute, das Unternehmen in die digitale Welt der Kommunikation führt und sie bei der Konzeption, Positionierung und Strategieentwicklung von Online-Projekten unterstützt - sowohl im Inter- als auch Intranet. Oliver Nitz hat langjährige Erfahrung im Business Development bei Telekom Austria und bei Jet2Web Internet gewonnen.



Ing. Joachim Öllinger ist Sales & Marketing Manager beim Büro- und Objekteinrichter Svoboda GesmbH & Co KG. Nach den Stationen als Projektmanager, dem strategischen Aufbau von Vertrieb und Marketing zählen jetzt Analytische CRM und Business Relationship Management zu seinen Aufgabenschwerpunkten. Davor war er Projektmanager in einem Generalunternehmen für Innenraumgestaltung.



Wolfgang O. Springer ist Senior Project Manager bei Siemens Österreich. Er hat viele Jahre Praxistätigkeit im Bereich der Organisationsberatung, der Softwareimplementierung, sowie in Vertrieb und Marketing. In seiner Funktion als CRM-Consultant begleitete und verantwortete er viele Jahre die CRM-Implementierung in Unternehmen und Organisationseinheiten des internationalen Technologie-Konzerns im B2B-Segment und gab so unterschiedlichen Umsetzungen der CRM-Philosophie Richtung und Inhalt. Er ist Autor von „Desperate CRM-Implementierung“, das 2008 erschienen ist.



Mag. Max Ruhri ist Geschäftsführer von FAS.research. Die sozialwissenschaftliche Forschungsgesellschaft ist auf soziale Netzwerkanalyse spezialisiert. Seit 2001 ist er Mitarbeiter u.a. als Network Analyst bei der FAS.research im Bereich B2B; Präsentationen auf internationalen wissenschaftlichen Kongressen zum Thema Soziale Netzwerkanalyse. Er studierte Volkswirtschaftslehre an der Wirtschaftsuniversität Wien, University of Wisconsin Madison (USA) und Universität Wien.



Christian Vogt (Dipl. Verkaufsleiter SGM) ist Gründer der „Werkstatt für Kundenorientierung“ und betreut kleinere und mittelständische Unternehmen. Er verfügt über 25 Jahre Erfahrung in direktem Umgang mit Kunden. Zuletzt war er 6,5 Jahre bei ASSA ABLOY Sicherheitstechnik als Leiter Kundenbeziehungsmanagement tätig. Aufgrund des gewählten ganzheitlichen Ansatzes und der guten Ergebnisse konnte das Unternehmen 2006 bei der Verleihung des „CRM-Awards“ die Silber-Platzierung in der Kategorie „Business-to-Business“ gewinnen.



Mag. Stefan Widitsch leitet den Bereich Marketing bei Business Software GmbH für Sage Softwareprodukte. Zu seinen Stationen zählen Tätigkeiten bei max.mobil, T-Mobile Austria, T-Online und als Projektmanager der Entwicklungsagentur Kärnten für die Breitbandinitiative Kärnten. Aktuell sind Online Marketing und CRM Projekte seine Aufgabenschwerpunkte.

**ERFOLG
STECKT
AN!**

FAX 01/ 522 58 20 - 18

Bitte geben Sie bei Ihrer Anmeldung immer den Anmeldecode an: MA 4963 - INT

Telefonische Auskünfte: 01/522 58 20-24, Verena Feilenreiter

E-Mail: anmeldung@businesscircle.at

Post: Business Circle, Andreasgasse 6, A-1070 Wien

Ihre Anmeldung wird binnen 4 Tagen per E-Mail bestätigt.

1. TEILNEHMER/IN

- 10. Jahrestagung CRM am 2./3. April 2009
- Fachseminar „Kundenwertanalyse“, 23. April 2009
- Fachseminar „Strategisches Netzwerken“, 5. Mai 2009
- Fachseminar „Strategisches Pricing“, 6. Mai 2009
- Fachseminar „CRM in der Praxis“, 7./8. Mai 2009

Vor- und Zuname, Titel _____

Beruf, Funktion _____

E-Mail _____

Tel, Fax _____

Firma, Branche _____

Ansprechpartner im Sekretariat _____

Mitarbeiterzahl bis 20 21-50 51-100 101-300 über 300

Adresse _____

Firmenmäßige Zeichnung/Datum _____

2. TEILNEHMER/IN

- 10. Jahrestagung CRM am 2./3. April 2009
- Fachseminar „Kundenwertanalyse“, 23. April 2009
- Fachseminar „Strategisches Netzwerken“, 5. Mai 2009
- Fachseminar „Strategisches Pricing“, 6. Mai 2009
- Fachseminar „CRM in der Praxis“, 7./8. Mai 2009

Vor- und Zuname, Titel _____

Beruf, Funktion _____

E-Mail _____

Tel, Fax _____

INFORMATIONEN

Da ich leider nicht teilnehmen kann, bestelle ich die **schriftliche Dokumentation** Jahresforum EUR 299,- / Seminar 2-tägig EUR 199,- / Seminar 1-tägig EUR 99,- (alles inkl. MWSt.)

Informieren Sie mich künftig über aktuelle Konferenzen zu:

- Banken & Versicherungen
- Einkauf & Logistik
- Führung & Management
- Personal
- Marketing & Sales
- Pharma & Gesundheit
- Recht
- Vergabe & Öffentlicher Sektor
- Mittel- und Osteuropa (CEE)
- Bau & Immobilien
- Finanzen, Controlling & Rechnungsw.
- Strategie & Neue Märkte
- IT & Telekom
- Kommunikation & PR
- Produktion & Industrie
- Steuern
- Secretary ACADEMY
- CONEX

Bitte füllen Sie Ihre persönlichen Daten oben aus!

VERANSTALTUNGSORT

Balance Resort Stegersbach, Panoramaweg 1, 7551 Stegersbach
Tel: +43(0)3326/55155, Fax: +43(0)3326/55150, info@balance-resort.at; Web: www.balance-resort.at

Bitte nehmen Sie Ihre Zimmerreservierung direkt im Balance Resort vor und buchen Sie mit dem Reservierungscode „CRM 2009“.

Business Circle Vorteilspreis: EZ/F/pP EUR 125,- DZ/F/pP EUR 112,- (inklusive Steuern & Abgaben)



TEILNAHMEGEBÜHR

Die Teilnahmekosten (zzgl. 20 % MWSt.) pro Person	
10. Jahrestagung CRM 2009, 2./3. April 2009	1.499,-
Fachseminar: „Kundenwertanalyse“, 23. April 2009	899,-
Fachseminar: „Strategisches Netzwerken“, 5. Mai 2009	899,-
Fachseminar: „Strategisches Pricing“, 6. Mai 2009	899,-
Fachseminar: „CRM in der Praxis“, 7./8. Mai 2009	1.399,-

Kombibuchung Jahrestagung + Seminar (1-tägig)	2.199,-
Kombibuchung Jahrestagung + Seminar (2-tägig)	2.799,-

Im Konferenzbeitrag enthalten: Dokumentation, Mittagessen an den Konferenztagen, Erfrischungsgetränke und Pausenimbisse während der Fachkonferenz.

WERDEN SIE AUSSTELLER DER CRM 2009

Die CRM 2009 bietet das optimale Umfeld für Berater, Systemintegratoren und Softwareanbieter. Darüber hinaus hat sich die CRM-Jahrestagung als Netzwerk-Plattform im deutschsprachigen Raum etabliert. Weitere Informationen: MMag. Sabina Gaitzenauer, +43 / (0)1 / 522 58 20-62

FRÜHBUCHERBONUS

Buchen und zahlen Sie bis 2 Monate vor Veranstaltungsbeginn, so erhalten Sie **EUR 100,-Frühbucherbonus**. Bei Buchung und Zahlung bis 1 Monat vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie **EUR 50,- Frühbucherbonus**.

Sie erhalten umgehend nach Anmeldung eine Rechnung mit Zahlschein. Die Einzahlung muss so erfolgen, dass die Zahlung spätestens 14 Tage vor der Veranstaltung auf unserem Konto einlangt. Andernfalls bringen Sie bitte die Zahlungsbestätigung am Veranstaltungstag mit. Ermäßigungen sind nicht addierbar.

Rücktritt: Sie erhalten umgehend den bereits eingezahlten Betrag abzüglich einer Bearbeitungsgebühr über EUR 80,- zurück (bitte übermitteln Sie uns die Kopie des Überweisungsscheines). Diese Vereinbarung gilt dann, wenn Ihre schriftliche Stornierung bis 2 Wochen vor Veranstaltungstermin eingelangt ist. Danach bzw. bei Nichterscheinen des Teilnehmers wird der gesamte Betrag fällig. Selbstverständlich ist die Nennung eines Ersatzteilnehmers willkommen und ohne Zusatzkosten möglich. Nennung eines Ersatzteilnehmers willkommen und ohne Zusatzkosten möglich.