

# Foren-Vorträge

## CRM-expo und VOICE Days *plus*

### 16. Juni 2010 – CCN Ost, Raum Helsinki

10.15–11.00 Uhr



**Telemarketing, von der Zettelwirtschaft zu maßgeschneiderten Vorgängen im Unternehmen**

Jens Diekhoff, Telesys

11.00–11.45 Uhr



**CRM als Wunderwaffe für mittlere und kleine Unternehmen**

**Optimiertes Marketing mit wertvollen Kunden mit SaaS-Lösung**

Martin Oesterer, CAS Software AG

12.15–13.00 Uhr



**Engagieren Sie Ihre (Service-) Mitarbeiter mit Markenwerten**

Wilhelm Taurel, Service Management Consultants

14.00–14.45 Uhr



**Engagement Marketing**

**E-Mail Marketing Kampagnen, die das Nutzerverhalten berücksichtigen**

Marc Hergenröther, Silverpop Systems GmbH  
und Jens Klemann, STRATECO

14.45–15.30 Uhr



**CRM – zwischen Adressen und Datenschutz!**

**Tipps zum rechtssicheren Umgang mit eigenen und fremden Daten**

Andreas Kneiphoff Mediadress GmbH

15.45–16.30 Uhr



**Welche neuen Herausforderungen stellt**

**Twitter/Facebook an das CRM? Insbesondere welche Fähigkeiten benötigen Mitarbeiter und Unternehmen für perfektes Kundenmanagement?**

Georg Blum, CommunDia GmbH

# Foren-Vorträge

## CRM-expo und VOICE Days *plus*

**17. Juni 2010 – CCN Ost, Raum Helsinki**

**10.00–10.40 Uhr**



**Die 7 Elemente des intelligenten Kundenbeziehungsmanagement**

Sebastian Hartz, CUREXUS GmbH

**11.40–11.20 Uhr**



**Vom Kundendienst zum Smart Service**  
**Der Smart Service Award**

Bernhard Steimel, Mind Business Consultants

**11.50–12.30 Uhr**



**Wer zwitschert bleibt – Wie Twitter und Facebook das Marketing verändern – Motivationsvortrag**

Meinert Jacobsen, MarAnCon GmbH

**12.30–13.10 Uhr**



**Best Service is no Service**

Stephan Pucker, Ad Scopum

**14.10–14.50 Uhr**



**Die neue Rolle der E-Mail im CRM**  
**Kundengewinnung und Kundenbindung durch Integration von CRM und E-Mail-Marketing**

Jürgen Schüssler, Wice  
Jörg Arnold

**14.50–15.30 Uhr**



**Begleiten Sie Ihren Kunden im Web**

Christian Dugast, tech2Buz