



Montag
23. Oktober 2000
14.00 – 18.00 Uhr
Wien

Awareness-Event

Bei freiem Eintritt!

Zielgruppe:

- ▶ Geschäftsführung
- ▶ IT Entscheidungsträger
- ▶ Marketing & Vertrieb
- ▶ Projekt- und Internetverantwortliche

eCRM

Customer Relationship Management im Internet

- ▶ Internet-basierendes Kundenbeziehungsmanagement
- ▶ Service & Interaktion statt Rationalisierung & Automation
- ▶ Der Mitarbeiter im Umgang mit CRM – Kundenorientierung als Grundverständnis!
- ▶ Neuorganisation der Marketing- und Vertriebsprozesse durch Einbindung von Internet
- ▶ Praxiserfahrungsberichte

eCRM mehr als ein Softwareprojekt



Das Internet gewinnt zunehmend auch im Kundenbeziehungs-Management an Bedeutung. Online-Responses bzw. Kundenanfragen über das Internet effizient, schnell und automatisiert zu beantworten, wird immer wichtiger. Und auch die Toleranz betreffend zu langsam oder überhaupt nicht beantworteter Internet-Anfragen sinkt ständig.

Durch eCRM soll die Prozesskette von Ihrer Webseite bis hin zum Vertriebs- und Marketingmitarbeiter standardisiert und durchgängig gestaltet werden. Eine Information auf das Handy des Vertriebsmitarbeiters über einen ungeduldigen Kunden kann in Zukunft über den Verkaufserfolg entscheiden!

Neue Wege zum Kunden durch eCRM

- ▶ Methoden des CRM werden auf neue Kanäle übertragen
- ▶ Integration der Kundenkontakte über alle Kanäle: Unternehmen hat jederzeit den

Überblick über sämtliche Aktionen des Kunden, egal über welchen Kanal sie stattgefunden haben

- ▶ Fokussierte, personalisierte Inhalte werden zum Schlüsselfaktor
- ▶ Kunde wird über sein gewähltes Medium angesprochen
- ▶ Kunde kann über sein gewähltes Medium antworten

Praxisbeispiel: Strategischer Einsatz von eCRM für neue Geschäftsfelder in der Telekommunikation

Anhand des Praxisbeispiels wird dargestellt, wie eCRM verwendet wird, um ein neues Geschäftsfeld eines Telekommunikationsunternehmens zu definieren und auf den Markt zu bringen.

Im Mittelpunkt der entwickelten Systemlandschaft befindet sich einer der ersten Siebel 2000 Implementierungen in Europa unter

Mit freundlicher Unterstützung von:

Deloitte Consulting

MicroStrategy

ORIGIN update.com

In Kooperation mit:

AS
Systemtechnik und Automation

IS

Institut für Informatik der Universität Zürich

AUSTRIAN RESEARCH CENTERS
DER STANDARD

CONCEPT
CONSULTING EVENTS COMMUNICATIONS TRAINING

Verwendung der e-commerce und e-channel Komponenten. Zusätzlich zu den herkömmlichen Kundenkanälen (z.B. Call Center) werden Kunden die Möglichkeit haben ausschließlich über das Internet alle Geschäftstätigkeiten – von der Erstregistrierung bis zur Rechnungsansicht – abzuwickeln.

Mittels eCRM wird Kunden und Angestellten (vorwiegend im Call Center) ein Durchgriff auf weitere Systeme wie Billing und Finanzierung (Oracle Financials) ermöglicht. Wir zeigen wie eine Basisimplementierung innerhalb von 2 Monaten entwickelt wurde um die Aufnahme der Geschäftstätigkeit zu gewährleisten. Weiters wird gezeigt wie durch den Einsatz von Middleware und Workflow eine nahtlose Verknüpfung von existierenden und neuen Systemen den eCRM Ansatz unterstützen.

Die 360°-Sicht auf den Kunden – Kundeninformation als Basis für erfolgreiche Kundenbeziehung

- ▶ Data-Warehousing als Basis für eine 360° Sicht des Kunden
- ▶ Nutzung dieser Daten für z.B. Campaign Management, One-to-One Marketing
- ▶ Kundenbeispiele (First Union, etc.) & Demonstrationen

TEILNAHMEGEBÜHR: Die Teilnahmegebühr beinhaltet die Arbeitsunterlagen zur Veranstaltung (die Zusammenfassung der Vorträge und Anschauungsmaterial der Referenten), Mittagessen (bei ganztägigen Veranstaltungen) und Pausenerfrischungen. Die Arbeitsunterlagen können Sie unabhängig von einer Veranstaltungsteilnahme auch käuflich bei uns erwerben. Wenden Sie sich diesbezüglich bitte an unser Büro.

SONDERKONDITIONEN: Bei Teilnahme mehrerer Mitarbeiter Ihres Unternehmens an einer Veranstaltung gewähren wir ab der zweiten Person einen Preisnachlaß von 20 %. Ermäßigungen für Studenten auf Anfrage.

STORNIERUNG: Bei Stornierung der Anmeldung bis zum Anmeldeschluß fällt eine Stornogebühr in der Höhe von 10 % der Teilnahmegebühr an. Bei Abmeldung nach diesem Termin wird die gesamte Gebühr fällig. Wenn Sie einen Ersatzteilnehmer melden, entfällt natürlich die Stornogebühr.

ÜBERWEISUNG: Nach Erhalt Ihrer Anmeldung senden wir Ihnen Anmeldebestätigung und Rechnung zu. Bitte überweisen Sie Ihre Teilnahmegebühr rechtzeitig vor der Veranstaltung oder legen Sie einen Verrechnungsscheck bei. Notieren Sie bitte Rechnungsnummer und Namen des Teilnehmers auf dem Überweisungsformular. Bei Überweisung der Teilnahmegebühr später als 8 Tage vor der Veranstaltung bitten wir Sie, eine Kopie des Überweisungsauftrags am Veranstaltungstag vorzulegen.

ADRESSÄNDERUNGEN: Wenn Sie das Unternehmen wechseln oder wir Personen anschreiben, die nicht mehr in Ihrem Unternehmen tätig sind, teilen Sie uns diese Änderungen bitte mit. Nur so können wir Sie gezielt über unser Veranstaltungsprogramm informieren.

An Future Network
Kaiserstraße 14/2
A-1070 Wien
Tel.: + 43 /1/ 522 36 36-37
Fax: + 43 /1/ 522 36 36-10
E-Mail: office@future-network.at
http://www.future-network.at

ANMELDUNG

Ich melde mich zum Awareness Event „eCRM“ am 23. Oktober 2000 an

Bei freiem Eintritt!

Anmeldeschluss: 20. Oktober 2000

Ich bestelle ein Exemplar der Unterlagen zur Veranstaltung gegen einen Unkostenbeitrag von öS 750,- (€ 54,50) zuzügl. 20 % USt.

Ich möchte Informationen über Future Network-Veranstaltungen in Zukunft gerne per E-Mail erhalten.

Ich hätte gerne Informationen über die Vorteile einer Mitgliedschaft beim Future Network.

Firma/Abteilung:

Titel: Vorname:

Nachname:

Funktion:

Straße, Hausnummer:

PLZ: Ort:

Telefon: Telefax:

E-Mail:

Ort, Datum: Unterschrift, Firmenstempel:

Ich erkläre mich mit der elektronischen Verwaltung meiner ausgefüllten Daten und der Nennung meines Namens im Teilnehmerverzeichnis einverstanden.

AGENDA

13.45 Registration & Begrüßung

14.00 Neue Wege zum Kunden durch eCRM
Christian Gerhold (Hotline)

14.45 Praxisbeispiel: Strategischer Einsatz von eCRM für neue Geschäftsfelder in der Telecommunication
Christoph Lell (Deloitte Consulting)

15.30 Die 360°-Sicht auf den Kunden – Kundeninformation als Basis für erfolgreiche Kundenbeziehung
Johannes Silhan (MicroStrategy)

16.15 Kaffeepause

16.45 Erfahrungen im praktischen Einsatz aus einer Werbeagentur
Marco Frank (Die Werber, Ruhs & Frank OEG)

17.20 Origin
Referent

18.00 ca. Cocktail & Buffet
sponsored by: Deloitte Consulting

TERMIN & ORT

Montag, 23. Oktober 2000, 14.00 – 18.00 Uhr

Origin Austria, Triester Straße 66, 1100 Wien

GERÜHREN

Bei freiem Eintritt!!

Unkostenbeitrag für die Tagungsunterlagen:
öS 750,- (€ 54,50) zuzügl. 20 % MWSt.

ZIELGRUPPE

- ▶ IT-Entscheidungssträger
- ▶ Anwendungsentwicklungsleiter
- ▶ Netzwerk-, Datenbank- und Internetverantwortliche
- ▶ Projektleiter