

AMC-Arbeitskreis

CRM: Integriertes Kundenmanagement

1. Meeting, 17. Februar 2004, AMC Düsseldorf

Agenda

9.30 – 10.00 Uhr **Anreise**

10.00 – 10.30 Uhr **Begrüßung, Vorstellung der Teilnehmer**
Dr. Frank Kersten, AMC Münster

10.30 – 11.15 Uhr **Das Ende von CRM? Wenn Träume zerplatzen und was übrig bleibt**
Sven Bruck, Geschäftsführer ABS Fachagentur für edv-gestütztes Marketing
Falsche Erwartungen, unrealistische Versprechungen und unterschiedliche Auffassungen haben bei vielen Entscheidern zu einer Ernüchterung über die verbundenen Möglichkeiten geführt. Den Begriff CRM kann niemand mehr hören. Der Beitrag bietet einen hintergründigen Rückblick, Überblick und Ausblick über Erwartungen und Ergebnisse. Er durchleuchtet die Gründe des Scheiterns, zeigt aber auch Chancen und Faktoren für Erfolge.

11.15 – 11.45 Uhr **Diskussion, Kaffeepause**

11.45 – 12.30 Uhr **Think Big, start small - Wiederbelebung von CRM durch gezielte Maßnahmen**
Werner Zöller, Mitglied der Geschäftsleitung, PA Consulting Group
Michael Stockkamp, Global IT Consulting Group, PA Consulting Group
Viele CRM Programme sind daran gescheitert, dass sie zu langfristig angelegt waren und zuviele Ressourcen verbraucht haben, ohne einen nachweisbaren finanziellen Mehrwert zu liefern. Darüberhinaus haben die finanziellen Engpässe der Versicherer viele CRM Projekte, die mehrheitlich als IT-Lösungen konzipiert waren, zu Fall gebracht. Die Referenten stellen vier gezielte Maßnahmen vor, mit denen CRM erfolgreich wiederbelebt werden kann.

12.30 – 12:45 Uhr **Diskussion**

12.45 – 13.30 Uhr **Mittagsimbiss**

13.30 – 14.15 Uhr **Potenzialanalysen fürs CRM:
Die Reanimation eines verlorenen Traumes?**
Bernhard Keller, Director - Financial Research / Energy & Resources, TNS Emnid
Anstatt mit Daten aus der Vergangenheit auf zukünftiges Verhalten zu schließen, wird mit auf die Zukunft gerichteten Daten das "heiße" Potenzial für ein Produkt und einen Versicherer quantifiziert. Die Analyse liefert sowohl inhaltliche Vorgaben für die Ansprache als auch die Medien, in denen die Potenziale angetroffen werden können. Die Analyse liefert auch die Adressen - entweder aus dem Bestand eines Adressenbrokers oder aus dem eigenen Bestand. Über die Analyse bestehender Kommunikationsaktivitäten kann auch die Wirkung auf die Kundenbindung quantifiziert werden

14.15 – 14.45 Uhr **Diskussion, Kaffeepause**

14.45 – 16.00 Uhr **Erwartungen der Teilnehmer an den Arbeitskreis CRM
Festlegung der Themenschwerpunkte für die Folgetreffen**

16.00 Uhr **Ende der Veranstaltung**

Der 1994 gegründete **Assekuranz Marketing Circle** dient als Plattform, um Marketing- und Vertriebsthemmen der Assekuranz in einer **Community** zu diskutieren und **Erfahrungen auszutauschen, kostenoptimierte Gemeinschafts- und Individualprojekte** zu organisieren, **gemeinsame Interessen** unter den AMC-Mitgliedern zu koordinieren, durch gemeinsame Datenbasen **Benchmarkingmöglichkeiten** zu schaffen, durch Recherchen und Analysen die richtigen **Lösungsanbieter** zu finden und durch **Arbeitsgemeinschaften** Kosten für die AMC-Mitglieder zu reduzieren. Die Plattform des AMC schafft für Versicherungsunternehmen die Möglichkeit, die Vorteile einer **Assekuranz-Community** auszuschöpfen.

Ihr Weg zu uns

AMC Assekuranz Marketing Circle GmbH
CeL Community eLogistics

AMC Versicherungsbörse GmbH
itm IDEAS TO MARKET GmbH

Münsterstraße 304 | 40470 Düsseldorf | Tel. 0211-690750-71 | Fax -50

Von Norden

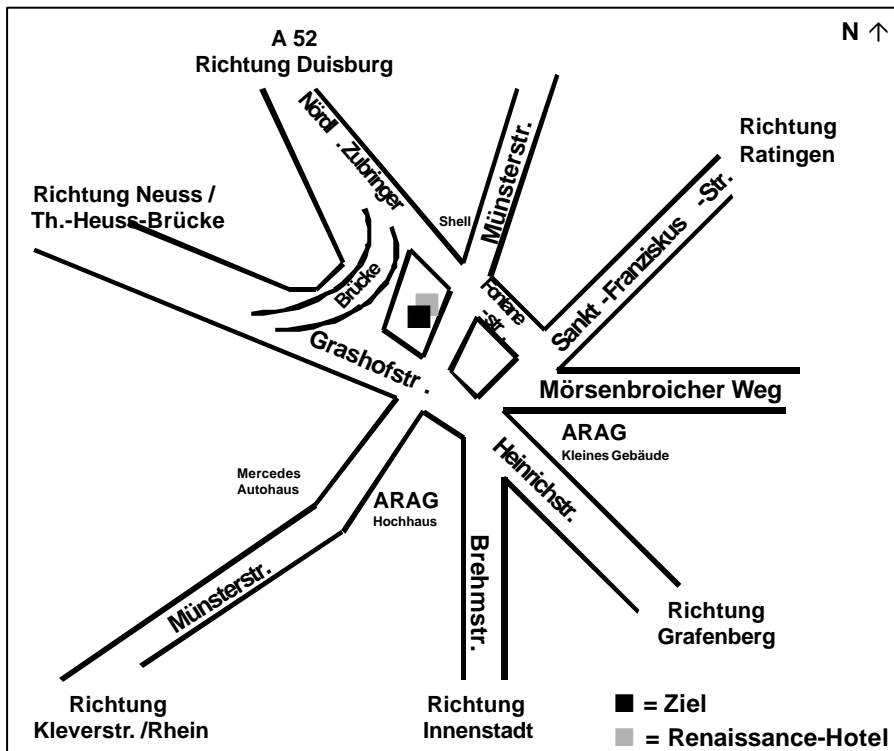
A 3 von Oberhausen nach Richtung Köln/Frankfurt. Am Breitscheider Kreuz auf die A 52 Richtung Düsseldorf. Die A 52 endet am „Mörsenbroicher Ei“. Von der Grashofstraße links abbiegen in die Münsterstraße, dann links in Richtung Nördlicher Zubringer und in der Garage des Renaissance Hotels (kostenpflichtig) parken. Von der Garage gibt es einen direkten Zugang zur Münsterstr. 304.

Von Süden

A 3 von Frankfurt/Köln in Richtung Oberhausen auf die A 44 Richtung Düsseldorf/Flughafen. Dann auf die A 52 Richtung Düsseldorf. Die A 52 endet am „Mörsenbroicher Ei“. Von der Grashofstraße links abbiegen in die Münsterstraße, dann links in Richtung Nördlicher Zubringer und in der Garage des Renaissance Hotels (kostenpflichtig) parken. Von der Garage gibt es einen direkten Zugang zur Münsterstr. 304.

Vom Hauptbahnhof Düsseldorf mit Bus und Bahn

Straßenbahn 708 Richtung Mörsenbroich bis Endhaltestelle Heinrichstraße oder per Bus 834 Richtung Oberkassel, Ausstieg Haltestelle Heinrichstraße. Der Eingang Nr. 304 befindet sich im Hof (durch die Toreinfahrt gehen).



Moderation und Referenten:



Dr. Frank Kersten, Jahrgang 1964, Studium der Wirtschaftswissenschaften, 1996 Promotion am Institut für Wirtschaftsinformatik der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster, seit 1996 Projektleiter und Senior-Manager beim AMC Assekuranz Marketing Circle, verantwortlich u. a. für den Arbeitskreis CRM und Veranstaltungen im Rahmen der AMC Businessstrainings.

Kontakt: Dr. Frank Kersten, AMC Münster, Geiststrasse 4, 48151 Münster, Tel. 0251/6261-121, Fax 0251/6261-117, Email kersten@amc-forum.de, <http://www.amc-forum.de>



Sven Bruck, Jahrgang 1970, ist geschäftsführender Gesellschafter der A.B.S. Computer GmbH Fachagentur für edv-gestütztes Marketing, Wuppertal. Zahlreiche nationale und internationale Projekte im Rahmen der Gestaltung von Prozessen im kundenorientierten Marketing und Vertrieb. Engagement in verschiedenen beruflichen Fachverbänden und Netzwerken, u. a. Vorsitzender des Forums Database Marketing im DDV e.V. und Geschäftsführer des Europäischen Instituts für angewandtes Kundenmanagement GbR (EIFK). Im Jahr 2000 Initiierung des Frankfurter Roundtable, einem Netzwerk von nahezu 400 führenden Experten, Beratern und Anwendern von Dialogkommunikation und CRM. Seit 2003 ist Herr Bruck Leiter des Lehrgangs zum "Diplom Customer Relationship Manager" an den österreichischen Wirtschaftsförderungsinstituten (WIFI) der Bundesländer und führt ähnliche Lehrgänge seit 2004 mit dem EIFK in Deutschland und weiteren europäischen Ländern ein. Vielfältige Fachveröffentlichungen und Vorträge im Inland und deutschsprachigen Ausland.

Kontakt: Sven Bruck, ABS Computer GmbH Fachagentur für edv-gestütztes Marketing, Villa Media, Viehhofstraße 125, 42115 Wuppertal, Tel.: 0202-2427272, Fax: 0202-2427269, eMail: sb@marketing-by-abs.com



Werner Zöller, 44 Jahre, Mitglied der Geschäftsleitung, verantwortlich für den Bereich Strategie und Marketing in Deutschland. Arbeitsschwerpunkte sind strategisches Marketing, CRM und Change Management. Er verfügt über langjährige Erfahrung im Bereich Versicherungen.

Kontakt: Werner Zöller, PA Consulting Group, Fürstenbergerstraße 3 – 9, 60322 Frankfurt, Tel.: 069-71 702-237, Fax: 069-71702-216, eMail: werner.zoeller@paconsulting.com



Michael Stockkamp, 47 Jahre, Managing Consultant. Sein Schwerpunkt liegt im Bereich Vertriebskanalintegration, Strategieentwicklung für Direktkanäle, Customer Relationship Management und der Umsetzung strategisch- / organisatorischer Aufgaben durch geeignete IT-Lösungen. Herr Stockkamp verfügt über 15 Jahre Beratungserfahrung im Versicherungsbereich.

Kontakt: Michael Stockkamp, PA Consulting Group, Fürstenbergerstraße 3 – 9, 60322 Frankfurt, Tel.: 069-71702 285, Fax: 069-71702 216, eMail: michael.stockkamp@paconsulting.com



Bernhard Keller, Jahrgang: 1956, Sozialwissenschaftler. Magister Artium in Politikwissenschaft, Universität Mannheim. Master of Arts (History), University of Waterloo, CDN. Die Praxis der Markt- und Meinungsforschung hat Bernhard Keller bereits während des Studiums in wissenschaftlichen Forschungseinrichtungen (Deutsche Elite Studie, European Election Study, Forschungsgruppe Wahlen e.V.) kennengelernt. Nach seinem Studium war er in verschiedenen Positionen an den Universitäten Mannheim, Waterloo und Augsburg tätig, bevor er 1990 in die kommerzielle Marktforschung (GfK-Gruppe) wechselte. Bernhard Keller leitet seit Ende 1996 die Finanzmarktforschung und seit 1998 die Energiemarktforschung bei TNS (Taylor Nelson Sofres) Emnid. Vorträge, Buchbeiträge, Publikationen in einschlägigen Fachzeitschriften und Lehrveranstaltungen seit 1987.

Kontakt: Bernhard Keller, TNS Emnid, Stieghorster Str. 66, 33605 Bielefeld, Tel.: 0521/9257-312, Fax: 0521/9257-333, eMail: bernhard.keller@tns-ernid.com