

# AMC-Businessstraining

## Kunden binden durch effizientes Beschwerdemanagement

10. April 2003

### Agenda

**9.30 – 10.00 Uhr** **Anreise**

**10.00 – 10.15 Uhr** **Begrüßung**

Dr. Frank Kersten, AMC Münster

**10.15 – 11.00 Uhr** **Erfolgreiches Beschwerdemanagement im Kontext eines systematischen CRM**

Dr. Stephan Schusser, CRM Customer Relationship Mangement GmbH

**11.00 – 11.30 Uhr** **Diskussion, Kaffeepause**

**11.30 – 12.15 Uhr** **Kundenbindung als Gestaltungsziel im Beschwerdemanagement**

Dr. Bernd Christian, icon brand navigation

**12.15 – 12:30 Uhr** **Diskussion**

**12.30 – 13.30 Uhr** **Gemeinsames Mittagessen**

**13.30 – 14.15 Uhr** **Beschwerdemanagement Excellence – Ergebnisse aus der Versicherungsbranche**

Andreas Schöler, Kath. Universität Eichstätt-Ingolstadt

**14.15 – 14.30 Uhr** **Diskussion**

**14.30 – 15.15 Uhr** **Beschwerdeinformationen aktiv nutzen**

Michael Kolbenschlag, Röd IT-Consulting GmbH

**15.15 – 15.45 Uhr** **Diskussion, Kaffeepause**

**15.45 – 16.00 Uhr** **Zusammenfassung und Verabschiedung**

Dr. Frank Kersten, AMC Münster

**Ab 16.00 Uhr** **Abreise**

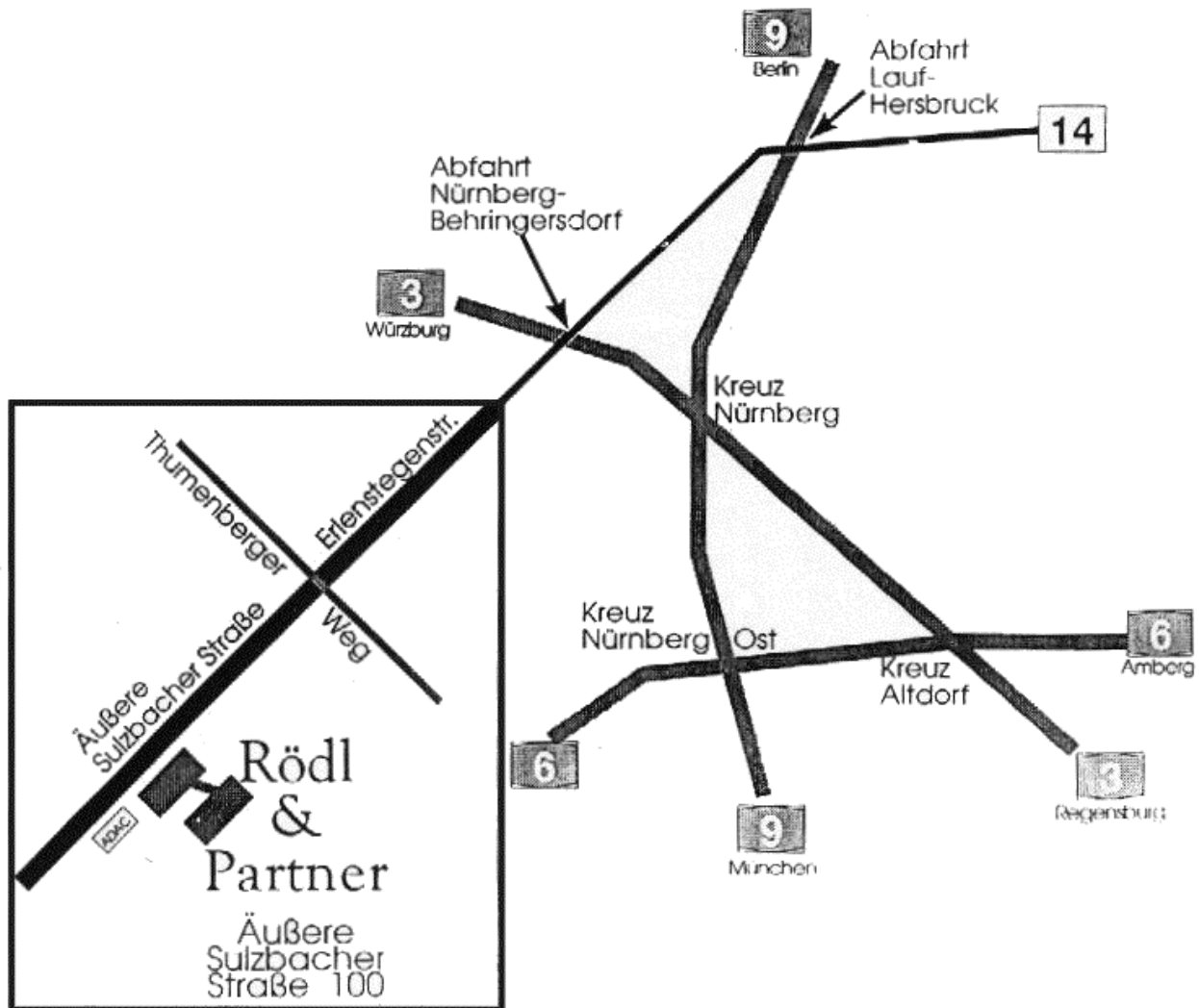
**Der Gastgeber:**

**Rödl IT-Consulting GmbH, Nürnberg.** Die noch junge Rödl IT-Consulting GmbH entstand im Februar 2000 als neue Gesellschaft aus den unterschiedlichen IT-Beratungsfeldern von Rödl & Partner. Das Team setzt sich aus 120 hochqualifizierten EDV-Spezialisten zusammen, die das gesamte Leistungsspektrum moderner und innovativer Informationstechnologie abdecken. Tätigkeitsfelder sind insbesondere Customer Relationship Management, Electronic Business Controlling, Enterprise Ressource Planning und IT- und Organisationsberatung. Kontakt: Rödl IT-Consulting GmbH, Erlenstegenstr. 10, 90491 Nürnberg, Tel. 0911/59796120, Fax 0911/59796200, Email [info@sorry.de](mailto:info@sorry.de), WWW <http://www.sorry.de>. **Das Businessstraining findet in den Gebäuden von Rödl & Partner statt: Äußere Sulzbacher Strasse 100, 90491 Nürnberg, Tel.: 0911/9193-0.**

**Anfahrtskizze zu Rödl & Partner**

Äußere Sulzbacher Straße 100, 90491 Nürnberg

Tel.: 0911/9193-0



## 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-Consultant beim AMC Assekuranz Marketing Circle, verantwortlich u. a. für den Aufbau des AMC Businessstraining im Rahmen der AMC Akademie für Versicherungsmarketing.

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

**Dr. Stephan W. Schusser** ist Senior Vice President der CRM Group und Mitgründer des Münchner Büros. Der Schwerpunkt seiner Tätigkeit liegt sowohl im konzeptionellen als auch analytischem CRM. Zudem ist er auf die Entwicklung von Kundenloyalitätsprogrammen spezialisiert. Dr. Schusser hat einen Universitätsabschluss als Diplom-Kaufmann und schrieb seine Dissertation zum Dr. rer. pol. über „Eurostrategische Unternehmensführung“. Er ist Autor einer Vielzahl von Publikationen zu den o.a. Themengebieten und zudem Referent bei nationalen und internationalen Konferenzen (z.B. CREDO, MCDN, DICOM, ZfU) sowie Moderator zahlreicher Seminare. Vor seiner Zeit bei der CRM Group hat Herr Dr. Schusser als Projektleiter Zielkundenmanagement und Leiter Kundenanalysen den Aufbau des Zielkundenmanagements bei der Deutschen Lufthansa verantwortet.

**Kontakt:** Dr. Stephan Schusser, CRM Group, Widenmayerstr. 42, 80538 München, Tel.: 089/2131930, Fax: 089/21319311, [Stephan.Schusser@crmgroup.com](mailto:Stephan.Schusser@crmgroup.com), <http://www.crmgroup.com>

**Dr. Bernd Christian** ist seit Ende 2002 bei icon brand navigation tätig. Dort leitet er die Methodenabteilung und ist zuständig für Forschung und Entwicklung. Davor bekleidete er zwei Jahre lang bei Rödl & Partner die Position eines Teamleiters mit den Beratungsschwerpunkten Marketing- und Marktforschung sowie Kundenbindungsmanagement. Bereits seit seiner Beschäftigung als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Statistik der Universität Erlangen-Nürnberg begleitete Herr Dr. Christian zahlreiche Beratungsprojekte für Unternehmen des Mittelstandes und der Großindustrie unterschiedlichster Branchen. Unterbrochen wurde seine Hochschultätigkeit von einer Studie bei McKinsey & Company. Dr. Christian ist zudem Lehrbeauftragter für das Fach Marketing an der Evangelischen Fachhochschule in Nürnberg und Dozent an der IHK Heilbronn für den Bereich Marktforschung/Statistik.

**Kontakt:** Dr. Bernd Christian, icon intelligent tools & systems, Thumenberger Weg 27, 90491 Nürnberg, Tel.: 0911/9593-314, Fax: 0911/9593-290, EMail: [bernd.christian@icon-brand-navigation.com](mailto:bernd.christian@icon-brand-navigation.com), <http://www.icon-brand-navigation.com>

**Andreas Schöler** absolvierte zunächst eine Ausbildung zum Bankkaufmann bei der Bayerischen Landesbank in München und studierte dann Diplom-Betriebswirtschaftslehre an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt und der Schwedischen Handelshochschule in Helsinki. Neben seinem Studium sammelte er zahlreiche praktische Erfahrungen durch Praktika und Projektarbeit bei internationalen Unternehmen der Medien- und Automobilindustrie sowie im Finanzdienstleistungs- und Beratungsbereich im In- und Ausland. Seit November 2001 ist Herr Schöler wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement von Prof. Dr. Bernd Stauss. Seine Forschungsschwerpunkte sind Beschwerde- und Kundenrückgewinnungsmanagement sowie Customer Relationship Management.

**Kontakt:** Andreas Schöler, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement, Auf der Schanz 49, 85051 Ingolstadt, Tel. 0841/937-1863, Fax 0841/937-1970, Email [andreas.schoeler@ku-eichstaett.de](mailto:andreas.schoeler@ku-eichstaett.de), <http://www.dlm-stauss.de>

**Michael Kolbensschlag** ist Prokurist und kaufmännischer Leiter des CRM-Kompetenzcenters von Rödl & Partner. Das Unternehmen ist spezialisiert auf die Konzeption, Entwicklung und Implementierung von CRM-Lösungen mit dem Schwerpunkt Beschwerdemanagement und Zufriedenheitsmessungen. Dazu bietet das CRM-Team Beratung und Softwareprodukte (Sorry!, Happy?; Anbindung an Siebel, etc.) an. Herr Kolbensschlag studierte Betriebswirtschaftslehre an der Georg-Simon-Ohm-Fachhochschule Nürnberg und leitet seit 1994 das CRM-Team im Hause Rödl & Partner. In seiner Tätigkeit war er für verschiedene CRM-Projekte verantwortlich, u.a. bei der Deutsche Post AG, DaimlerChrysler AG und Volkswagen AG.

**Kontakt:** Michael Kolbensschlag, Rödl IT-Consulting GmbH, Erlenstegenstrasse 10, 90491 Nürnberg, Tel. 0911/59796-125, Fax 0911/59796-200, Email [Michael.Kolbensschlag@sorry.de](mailto:Michael.Kolbensschlag@sorry.de), <http://www.sorry.de>