

German CRM *forum*

31. Januar / 1. Februar 2013, München
Leonardo Royal Hotel Munich

Das Jahresforum für Kundenmanagement und Beziehungsmarketing

DEUTSCHLANDS FÜHRENDE
CRM KONFERENZ!

CREATING
CUSTOMER
EXPERIENCE

Für Entscheider aus Marketing, Vertrieb und CRM

Mit den besten Keynote-Sprechern
Aus der Praxis: 20x Best Practice

Mit Strategie zu mehr Loyalität

Stefan Punke, Lekkerland Deutschland GmbH

CRM EXTREM

Airlines vs. Mobilfunk

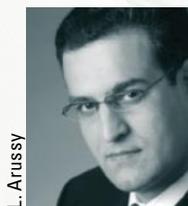
Sylvia Neubauer, E-Plus Gruppe

Economics of Customer Experience

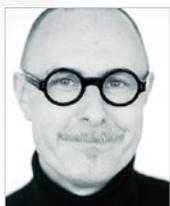
Lior Arussy, Strativity Group

Erlebnisdimensionen der Zukunft

Prof. Wolfgang Henseler, SENSORY-MINDS GmbH



L. Arussy



W. Henseler



S. Neubauer



S. Punke

Lead-Partner:

update

Hauptmedienpartner:



Werben & Verkaufen

ReferentInnen |

Florian Abele, **Hauck & Aufhäuser Privatbankiers KGaA**; Peter Arend, **DR. KADE PHARMA**; Lior Arussy, **Strativity Group**; Claus Bressnik, **LHI Leasing GmbH**; Thomas Deutschmann, **update software AG**; Stefan Eder, **PAUL HARTMANN AG**; Klaus Eichhorn, **SYNERGY Consultants CRM + Prozesse GmbH**; Stefan Endrös, **Journal International Verlags- und Werbegesellschaft mbH**; Dr. Alexandra Carina Gruber, **Boehringer Ingelheim**; Prof. Dr. Wolfgang Henseler, **SENSORY-MINDS GmbH**; Rüdiger Hoebel, **Augsburger Allgemeine**; Dr. Josef Holböck, **Raiffeisen Analytik**; Dr. Klaus-Peter Huber, **arvato infoscore GmbH**; Björn Kasper, **Kliniken Essen-Mitte**; Kerstin Köder, **freenet AG/mobilcom-debitel GmbH**; Bernd Krächan, **Mayflower Capital AG**; Richard Kratzer, **DR. GRANDEL**; Sylvia Neubauer, **E-Plus Gruppe**; Martin Nitsche, **Solveta GmbH**; Stefan Punke, **Lekkerland Deutschland GmbH**; Maria Reinisch, **SIEMENS AG**; Andreas Renz, **Uzin Utz**; Michael Roelofs, **RWE Vertrieb AG**; Dr. Marc Schacherer, **ABUS Security-Center**; Robert Seeger, **FMX World**; Dr. Elmar Stenzel, **Steria Mummert Consulting AG**; Matthias Thurner, **prevero**; Markus Welter, **TechniSat Digital GmbH**

Herzlich willkommen,

bei der größten Konferenz für Kundenmanagement und Beziehungsmarketing mit den besten Keynote-Sprechern, hervorragenden Experten und erfolgreichen Praktikern aus führenden Unternehmen!

Lassen Sie sich von international renommierten Keynote-Sprechern inspirieren. 20 Best-Practice-Beispiele aus dem deutschsprachigen Raum zeigen, wie CRM in den Unternehmen funktioniert. Durch die Vielfalt der Perspektiven auf das Thema, verschaffen sich die Teilnehmer des GERMAN CRM FORUM in nur zwei Tagen aktuelles Wissen und umfangreiches Know-how.

Es erwarten Sie 30 ReferentInnen, Praxisbeispiele, innovative Anregungen und über 250 KollegInnen und ExpertInnen aus Marketing, Vertrieb, Service und CRM.

Neben den Vorträgen und Diskussionen im Plenum bietet die Tagung vier parallele Praxisforen. Wählen Sie daraus Ihr individuelles Programm!

Wir freuen uns auf Sie, beim GERMAN CRM FORUM!

Helmut Blocher,
Leiter GERMAN CRM FORUM



Ihre Ansprechpartner: Telefon +49 (8151) 27 19 0

Helmut Blocher, Leiter, helmut.blocher@german-crm-forum.de
Monika Furlinger, Partner-Managerin, monika.fuerlinger@german-crm-forum.de
Esther Mark, Marketing, esther.mark@management-forum.de
Nina Fritz, Konferenz-Koordination, nina.fritz@management-forum.de



Plenum | Donnerstag, 31. Januar 2013

Moderation: Martin Nitsche, Geschäftsführer, Solveta GmbH, Hamburg, Vizepräsident des DDV, Wiesbaden

09.00 Begrüßung durch den Moderator – Kundenmanagement 2013

Martin Nitsche, Geschäftsführer, Solveta GmbH, Hamburg, Vizepräsident des DDV, Wiesbaden

09.05 KEYNOTE – Mit effektiver Kontaktstrategie zu mehr Kundenloyalität

Ein Praxisbeispiel aus dem Großhandel

- Qualität und Quantität von Kundenkontakten -> die Wahrheit
- Identifikation von Optimierungspotentialen -> die Chancen
- Leadership, Tools und Support -> die Veränderung

Stefan Punke, Geschäftsführer, Lekkerland Deutschland GmbH & Co. KG, Frechen

09.50 KEYNOTE – The Economics of Customer Experience (Vortrag in englischer Sprache)

Delivering Results

- The Customer Experience Transformation Model
- Calculating the Customer Experience Revenue Opportunity
- Success Stories & 10 Lessons for Transformation

Lior Arussy, Founder and President, Strativity Group, Hackensack, USA

10.30 Pause

11.00 KEYNOTE – The New User Experience

Mit intuitiven Nutzungserlebnissen zur Kundenbegeisterung

- Die Erlebnisdimensionen der Zukunft
- Warum das Verhalten von User Interfaces immer wichtiger wird
- Wie intermediale Interaktionen die Kundenerlebnisse intensivieren

Prof. Dr. Wolfgang Henseler, Gründer, Managing Creative Director, SENSORY-MINDS GmbH, Offenbach

11.45 Mehr Mut und wilder Spaß

Hausverstand & Leidenschaft für CRM im digitalen Zeitalter – ein Plädoyer

- Glasnost, Wodka und Nagellack
- No fear baby, it's just social
- Kundengruppen sind doch kein Fanclub
- Über den teuersten Immobilienplatz oder CRM auf der Toilette

Robert Seeger, Co-Founder und President, FMX World, Wien

12.30 Gemeinsames Mittagessen

14.00 Parallele Praxisforen: Wählen Sie Ihr Programm auf der nächsten Doppelseite

17.00 KEYNOTE – Customer Intelligence based Innovation

Oder die zunehmende Bedeutung von CRM in der Entwicklung

- Produktentwicklung als neues Feld im CRM
- Ideen der Kunden in Innovationen verwandeln
- Neue Qualität in der Interaktion mit den Kunden

Thomas Deutschmann, Vorstandsvorsitzender, update software AG, Wien / Frankfurt a.M.

17.30 PODIUMSDISKUSSION

Innovation durch Kundenbeziehung

Thomas Deutschmann, update software AG; Sylvia Neubauer, E-Plus Gruppe; Dr. Elmar Stenzel, Steria Mummert Consulting AG
Moderation: Martin Nitsche

18.30 Abendprogramm

Zeit zum entspannten Meinungs- und Erfahrungsaustausch! Wir laden Sie ein, uns auf eine kulinarische Reise zu begleiten.



German CRMforum | Best Practice

Praxisforen | Donnerstag, 31. Januar 2013



Banken und Versicherungen

- 14.00 **CRM in einer Privatbank**
CRM von der Kundenakquisition bis zur -beratung
Umsetzung gesetzlicher Vorgaben im CRM
Florian Abele, Banksysteme,
Hauck & Aufhäuser Privatbankiers KGaA, München
- 14.45 **CRM als Vorstandsthema**
CRM als Instrument zur Unternehmenssteuerung
Die Schlüssel zur Akzeptanz beim Vertrieb
Bernd Krächan, Manager Anwendungsbetreuung,
Mayflower Capital AG, Eschborn

15.30 Pause

- 16.00 **360° Kundensicht in der Vertriebspraxis**
CRM als Integrationsportal
Grafische Darstellung von Beziehungsnetzwerken
Claus Bressnik, Leiter Enterprise Information Management,
LHI Leasing GmbH, Pullach

Life Science und Gesundheit

- 14.00 **Kundenmanagement in den Life Sciences**
Eine Branche im Umbruch
Das Kundenbeziehungsmanagement der Zukunft
Dr. Alexandra Carina Gruber, Director Business Development
& KAM Europe, Boehringer Ingelheim, Wien
- 14.45 **Herausforderungen für weltweites CRM**
Deutschland als Ausgangspunkt
Internationaler CRM Rollout
Stefan Eder, Process Excellence Management,
PAUL HARTMANN AG, Heidenheim

- 16.00 **CRM in der Apotheken-Akquise**
Mit mehrstufigen Kampagnen zu Top-Ergebnissen
Einmal ist keinmal: Apotheker möchten erobert werden
Richard Kratzer, Ressortleiter Fachhandel,
DR. GRANDEL GmbH, Augsburg

Praxisforen | Freitag, 1. Februar 2013



- 10.00 **Schlüssel zum Kunden – Print, online und zurück**
Neue Strategien zur Kundengewinnung?
Integrierte Verknüpfung der Medien führt zum Erfolg
Björn Kasper, Leiter Marketing und Kommunikation, Kliniken
Essen-Mitte, Evang. Huysens-Stiftung/Knappschaft GmbH

10.45 Pause und
One2One-Gespräche

- 12.00 **Mit dem Kunden mitleben**
Kundenereignisse als neue Marktstrategie
Realisierung EBM-Toolbox und Ergebnisse
Dr. Josef Holböck, Geschäftsführer,
Raiffeisen Analytik GmbH, Wien

- 12.00 **Aktuelle Ansätze der Marktbearbeitung und Vertriebssteuerung**
Über Nutzen und Stellenwert von Value Added
Marketing, Key Account Management und
Category Management
P. Arend, Leiter Vertrieb, Dr. Kade Pharmazeut. Fabrik GmbH, Berlin
K. Eichhorn, Geschäftsführer, SYNERGY Consultants CRM +
Prozesse GmbH, Sulzbach





Industrie und Energie

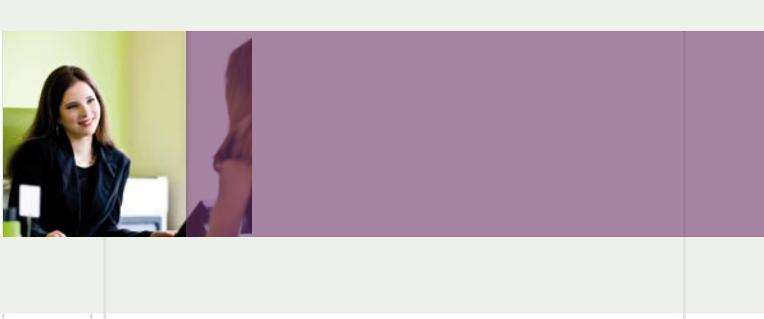
Andere Branchen / übergreifend

14.00	<p>CRM bei einem Energieversorger Vertriebliche Anforderungen für Geschäftskunden Beitrag zur Prozess-Excellence</p> <p>Michael Roelofs, Leiter Vertriebssteuerung Geschäftskunden, RWE Vertrieb AG, Dortmund</p>
14.45	<p>Kundenmanagement im Mehrmarkenumfeld CRM bei der Uzin Utz AG Nutzen für den Vertrieb Herausforderung Vertriebssteuerung</p> <p>Andreas Renz, Internat.Vertriebssteuerung, Uzin Utz AG, Ulm</p>

14.00	<p>Erfolgreiche Verkaufsunterstützung mit dem iPad Praxiserfahrungen zum Thema Mobile CRM Innovationen im Anzeigenverkauf</p> <p>Rüdiger Hoebel, Stellv. Verlagsleitung Print, Augsburg Allgemeine, im Verbund der Mediengruppe Pressedruck, Augsburg</p>
14.45	<p>Customer Risk Management Wie sich Risikomanagement und CRM befruchten Risikooptimiertes CRM steigert den realisierten Umsatz</p> <p>Dr. Klaus-Peter Huber, Leiter Business Intelligence Services, arvato infoscore GmbH, Baden-Baden</p>



16.00	<p>Mit CRM „Mehrwerte“ generieren Maßnahmen für Vertriebssteuerung und Marketing Apps: Einsatz beim Kunden Vorort auf dem iPad</p> <p>Markus Welter, Projektmanagement CRM, TechniSat Digital GmbH, Daun (Vulkaneifel)</p>
-------	---



10.00	<p>CRM-Strategie für mehr Wachstum Multi-Level-Customer-Management und Closed-Loop-Marketing im Sicherheitsmarkt</p> <p>Dr. Marc Schacherer, Bereichsleiter Vertrieb, ABUS Security-Center GmbH & Co. KG, Affing</p>
-------	---

10.00	<p>Zeichen setzen, Aufmerksamkeit finden Kundenkommunikation braucht relevante Themen Vom Thema bis zur medialen Aufbereitung</p> <p>Stefan Endrös, Geschäftsführender Gesellschafter, Journal International Verlags- und Werbegesellschaft mbH, München</p>
-------	---

10.45	<p>Pause und One2One-Gespräche</p>
-------	--

12.00	<p>Vertrauen in Kundenbeziehungen Gehirnforschung und Vertrauen Beispiele aus der Praxis</p> <p>Maria Reinisch, Leiterin Kommunikation Deutschland, SIEMENS AG, Berlin</p>
-------	---

12.00	<p>Kundenmanagement bei einem Softwarehersteller Oder welchen Zahnarzt wählt ein Zahnarzt? Herausforderungen eines Kundenstamms in 34 Ländern Nutzen des integrierten Kundenmanagement</p> <p>Matthias Thurner, CTO, prevero AG, München</p>
-------	---



German CRMforum

Plenum | Freitag, 1. Februar 2013

Moderation: Martin Nitsche

09.00 KEYNOTE - CRM EXTREM

- Airlines vs. Mobilfunk – ein Branchenvergleich
- Persönlicher Service mit Top-Privilegien bei Lufthansa & Co.
- Vollautomatisiertes In- & Outbound Management in der Mobilfunkbranche
- Und zu guter Letzt eine Frage: Wann entdecken eigentlich Behörden & Ämter den KUNDEN?

Sylvia Neubauer, Director Customer Relationship Management & Online, Mitglied der Geschäftsleitung, E-Plus Gruppe, Düsseldorf



10.00 Parallele Praxisforen: Wählen Sie Ihr Programm auf der vorherigen Doppelseite

10.45 One2One-Gespräche

Sie haben die Möglichkeit, sich mit CRM-Experten in Einzelgesprächen auszutauschen.

Verbandspartner



12.00 Parallele Praxisforen: Wählen Sie Ihr Programm auf der vorherigen Doppelseite

12.45 Gemeinsames Mittagessen

14.00 KEYNOTE – Content CRM – Die neue Tiefe!

- Wie Sie mit den richtigen Inhalten punkten
- Inhalt statt Oberflächlichkeit in der Beziehung
- Inhalte: Woher nehmen, wenn nicht stehlen?
- Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft

Martin Nitsche, Geschäftsführer, Solveta GmbH, Hamburg
Vizepräsident des DDV, Wiesbaden

15.00 Ende des GERMAN CRM FORUM 2013

Medienpartner



Hauptmedienpartner



Als Hauptmedienpartner beliefert der Verlag Werben & Verkaufen GmbH jeden Konferenzteilnehmer 3 Monate kostenlos und unverbindlich mit der wöchentlichen Zeitschrift W&V. Die Belieferung endet automatisch. Sollten Sie dies nicht wünschen, kreuzen Sie dies bitte bei Ihrer Anmeldung an.
>> www.wuv.de

Nachhaltiges CRM in der Praxis | 25./26. April 2013

Praxisseminar, getrennt buchbar



Neu:
Verbessertes
CRM durch Risiko-
management

Strategien, Methoden und Praxiswissen für erfolgreiches Kundenmanagement

Ihr Nutzen

Ziel dieses Praxis-Seminars ist es, Ihnen einen Rahmen (CRM Baukasten) vorzustellen, in dem Sie alle Kundenmanagement-Aktivitäten einordnen können und mit dessen Hilfe Sie schnell und effektiv identifizieren können, an welchen Themen Sie arbeiten müssen, um so das komplexe Thema zu bewältigen. Das Seminar ist mit vielen praktischen Übungen, Fallbeispielen und Best Practices angereichert und liefert Ihnen zahlreiche Impulse für Ihr persönliches CRM. Ein Self-Assessment wird Ihnen aufzeigen, wie Ihr Reifegrad bei den unterschiedlichen CRM-Modulen ist und wo Sie Ihre künftigen Schwerpunkte setzen sollten. Wo sinnvoll, wird auch auf die aktuellen Trends im Bereich Social Marketing eingegangen.

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich – unabhängig von Ebene, Funktion und Branche – an alle, die mit Kundenmanagement und CRM zu tun haben:

- › Geschäfts- und Unternehmensleitung
- › Leiter CRM, Kundenmanager, Marketing-Experten, Risikomanager und Mitarbeiter in Service und Vertrieb

Referenten



Kerstin Köder,

Director Marketing, freenet AG/
mobilcom-debitel GmbH, Hamburg



Dr. Klaus-Peter Huber,

Leiter Business Intelligence Services,
arvato infoscore GmbH, Baden-Baden

Zeitraumen des Seminars

25. April 2013: 9.00 - 17.00 Uhr

26. April 2013: 8.30 - 15.30 Uhr

Inhalt

Einführung Kundenmanagement

- › CRM als Paradigmenwechsel
- › Begriffsklärung, Wertschöpfungskette im CRM

Unternehmensweite Kundenstrategie

- › Bestandteile und Kriterien einer Kundenstrategie,
- › Segmentierung als wesentliches Element in der Theorie und in der Praxis

Unternehmenskultur, Kundenkultur und Führung

- › In fünf Schritten zu zufriedenen Mitarbeitern
- › Praxisbeispiel Einführung einer CRM-Komponente
- › Self-Assessment Leadership

Transparente Kundenorganisation

- › Strategie und Organisationsentwicklung
- › Bewertung verschiedener Organisationskonzepte

Integration von Wirtschaftlichkeit und Steuerung

- › CRM Controlling: Methoden zur Steuerung und Messung
- › Die wichtigsten Kennzahlen im CRM rund um den Kundenwert
- › Praxisbeispiel Kundenwert bei einem B2B Unternehmen

Management der Kundenkontakte

- › Erleben und Gestalten der Kontakte
- › Praxisbeispiel Multichannel-Management bei debitel

Aktuelle Trends im CRM

- › Operatives versus analytisches CRM
- › Social CRM

Anpassung von IT-Systemen

- › Basiswissen Database Marketing & Datamining
- › Effektives Kundendatenmanagement
- › Praktische Empfehlungen zum Projektmanagement bei CRM-Software-Projekten

Praxishandbuch Kundenmanagement

Jeder Teilnehmer erhält ein Exemplar:

Brasch, Cam-Mai / Köder, Kerstin / Rapp, Reinhold

Praxishandbuch Kundenmanagement

1. Auflage - April 2007



ReferentInnen |



Florian Abele ist bei Hauck & Aufhäuser Privatbankiers KGaA, Frankfurt a.M. für Banksysteme verantwortlich. Seit 2008 betreut er das CRM-System bei Hauck & Aufhäuser. Herr Abele ist Informatik-Betriebswirt und Bankkaufmann. >> www.hauck-aufhaeuser.de



Prof. Dr. Wolfgang Henseler ist Gründer und Managing Creative Director von SENSORY-MINDS, das Offenbacher Designstudio für Neue Medien und innovative Technologien. Gleichzeitig hält Prof. Henseler eine Professur an der Hochschule Pforzheim im Bereich Digitale Medien und Master of Creative Directions. >> www.sensory-minds.com



Peter Arend ist Leiter Vertrieb und Außendienststeuerung bei Dr. Kade Pharmazeutische Fabrik GmbH in Berlin. Nach verschiedenen Stationen im Vertrieb bei der Guhl Ikebana GmbH wechselte er als Produktmanager zur Sanofi Synthelabo GmbH. Parallel zum Studium der Wirtschaftswissenschaft in Berlin stieg er 2002 bei Dr. Kade / Besins Pharma GmbH als Produktmanager ein. >> www.kade.de



Rüdiger Hoebel ist stellvertretender Verlagsleiter bei der Augsburger Allgemeinen. Gemeinsam mit Sabine Edel (Anzeigenleitung Innendienst) führte er 2011 das CRM im Verlag ein. Zum Start wurden alle Verkäufer mit einem mobilen CRM auf dem iPad ausgestattet. Er verfügt über 25 Jahre Führungserfahrung bei verschiedenen deutschen Zeitungsverlagen. >> www.augsburger-allgemeine.de



Lior Arussy ist strategischer Partner von Buljan & Partners und Gründer der Strativity Group, einer der weltweit führenden Berater zu Customer Experience und Customer Centric Transformation. Zu den Kunden zählen u.a. Thomson Reuters, HSBC, E.ON, Nokia und SAP. Er hat fünf Bücher und mehr als 100 Artikel veröffentlicht, unter anderem im Harvard Business Review. >> www.strativity.com



Dr. Josef Holböck ist Geschäftsführer der 2008 neugegründeten Raiffeisen Analytik GmbH (Tochter der Raiffeisen Holding, Wien). Er hat 17 Jahre Führungsfunktionen im Großbanken-Marketing inne, war Geschäftsführer eines Finanzmarketing-Consulters und zwischenzeitlich Vizedirektor und Geschäftsführer des Museums Albertina in Wien. >> www.raiffeisen-analytik.at



Claus Bressnik ist Leiter Enterprise Information Management bei der LHI Leasing GmbH in Pullach. Er verantwortet die organisatorische und technische Integration sowie die strategische Weiterentwicklung von CRM und Dokumentenmanagement. In der Konzeption und Durchführung von Organisations- und Informationsmanagementprojekten in der Finanzbranche verfügt er über eine langjährige Erfahrung. >> www.lhi.de



Dr. Klaus-Peter Huber beschäftigt sich seit über 10 Jahren mit analytischem CRM, Business Intelligence und Data Mining. Inzwischen leitet er den BI Bereich im Risikomanagement und ermöglicht Unternehmen damit den Blick auf den Endkunden weiter zu verfeinern. Er ist Autor von Fachbeiträgen und Redner bei Tagungen und Kongressen. >> www.arvato-infoscore.de



Thomas Deutschmann ist 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. >> www.update.com



Björn Kasper ist Leiter der Abteilung Marketing und Kommunikation der Kliniken-Essen-Mitte. Er wurde seitdem mehrfach ausgezeichnet, u.a. mit dem „ZeMark-Med Award“ für das beste Marketingkonzept und dem Award „Deutschlands Beste Klinik-Website“. Er hat einen Master der Donau-Universität Krems. Björn Kasper ist Autor des Buches: Social Media Hype oder Muss. >> www.kliniken-essen-mitte.de



Stefan Eder ist Business Process Spezialist bei der PAUL HARTMANN AG. Seit 2008 ist er wesentlich verantwortlich für die laufende Entwicklung von Prozessen und CRM-Software, internationale Roll Outs und unterstützt die nachhaltige CRM Implementierung in den Landesgesellschaften. Auch die Integration von CRM in die IT-Landschaft fällt in seinen Verantwortungsbereich. >> www.hartmann.de



Kerstin Köder ist Director Marketing bei der freenet group in Hamburg, dem größten netzunabhängigen Telekommunikationsanbieter in Deutschland mit 17 Mio. Mobilfunk-Kunden. Sie verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung in strategischen und operativen Leitungsfunktionen in Marketing, Vertrieb und CRM in Handel und Telekommunikation. Sie ist eine der Autoren des „Praxishandbuch Kundenmanagement“. >> www.freenet-group.de



Klaus Eichhorn ist Gründer und Geschäftsführer von Synergy Consultants CRM + Prozesse GmbH, Sulzbach, die sich auf die Optimierung von Prozessen, herstellernerneutrale Softwareauswahl und Implementierung von CRM Lösungen konzentriert. Davor war er bei Nielsen und als Geschäftsführer bei IVM tätig. Klaus Eichhorn hat zahlreiche Publikationen zum Thema CRM veröffentlicht. >> www.synergyconsultants.de/crm



Bernd Krächan ist nach Stationen bei der Deutschen Bank AG und verschiedenen Führungspositionen im MLP Konzern seit 2008 bei der Mayflower Capital AG u.a. verantwortlich für die Einführung und die Weiterentwicklung des CRM-Systems. Die Mayflower Capital AG ist einer der größten unabhängigen Finanzdienstleister Deutschlands. >> www.mayflower-capital.de



Stefan Endrös ist Jurist und Journalist, Geschäftsführender Gesellschafter des Verlags Journal International, München. Er erarbeitet innovative Marketing-Medien-Konzepte im Bereich Premium-, Handels-, Business- und Kundenmagazine. Gründungsmitglied des Forum Corporate Publishing; Vorträge und Seminare, u. a. auf den Münchner Medientagen. Buchautor u. a. Die Kundenzeitschrift, UVK Verlag. >> www.journal-international.de



Richard Kratzer ist Ressortleiter Fachhandel bei der DR. GRANDEL GmbH in Augsburg. Seit 2005 zeichnet er für den gesamten nationalen und internationalen Fachhandelsbereich verantwortlich und entwickelt hierfür erfolgreiche Marketing- und Vertriebskonzepte. >> www.grandel.de



Dr. Alexandra C. Gruber ist seit mehr als 15 Jahren in verschiedenen leitenden Business Development und Marketing Funktionen in der Life Sciences Industrie tätig. Derzeit arbeitet sie als Director Business Development & Key Account Management Europe für Boehringer Ingelheim in Wien. >> www.boehringer-ingelheim.de



Sylvia Neubauer ist seit Dezember 2011 Mitglied der Geschäftsleitung der E-Plus Gruppe. Als Director Customer Relationship Management & Online ist sie verantwortlich für die Neukundengewinnung im Web, das Kundeninteraktionsmanagement sowie für die Weiterentwicklung des E-Plus und BASE Internetauftritts. >> www.e-plus.de



Martin Nitsche ist Gründer und Geschäftsführer der Solveta GmbH und gilt als einer der führenden CRM- und Marketing-Experten Deutschlands. Stationen seiner Berufslaufbahn waren bei der Deutschen Bank, in der Grey und der BBDO Gruppe, bevor er Leiter Marketing Privat- und Geschäftskunden in der Commerzbank wurde. Er ist Vizepräsident im DDV sowie sowie Autor und Herausgeber verschiedener Bücher. >> www.solveta.com



Markus Welter ist seit Anfang 2007 bei der TechniSat Digital GmbH tätig. Er ist verantwortlich für die Einführung eines CRM-Systems (update.seven) und die Optimierung von Prozessen im Unternehmen. Markus Welter studierte Informatik mit dem Schwerpunkt Software Entwicklung und Geschäftsprozessmanagement. >> www.technisat.com/de_DE/



Stefan Punke ist seit 2005 bei Lekkerland Deutschland GmbH & Co. KG. Bis Mai 2008 zeichnete er als Vice President für den Bereich Operations verantwortlich, bevor er zum Geschäftsführer der Lekkerland Deutschland GmbH & Co. KG und zum Senior Vice President der Lekkerland Gruppe berufen wurde. >> www.lekkerland.de



Maria Reinisch ist Leiterin der Kommunikation der Siemens AG für Deutschland. Die Diplom-Betriebswirtin und EDV-Fachfrau hat in ihren Aufgaben für eine Reorientierung der Marketing- und Kommunikationsausrichtung beigetragen und ganzheitliche Programme für vertrauensbasiertes Kundenbeziehungsmarketing entwickelt. >> www.siemens.de



Andreas Renz ist in der internationalen Vertriebssteuerung der Uzin Utz AG CRM Projektleiter. Die Uzin Utz AG ist ein weltweit agierender Komplettanbieter für Bodensysteme und mit rund 900 Mitarbeitern führend in der Entwicklung und Herstellung von Produktsystemen, Maschinen und Werkzeugen für die Bodenbearbeitung. >> www.uzin.de



Michael Roelofs leitet die Abteilung Vertriebssteuerung Geschäftskunden bei der RWE Vertrieb AG in Dortmund. Er ist seit 1992 in verschiedenen leitenden Funktionen im Vertrieb und Portfoliomangement des RWE-Konzern tätig. >> www.rwe.com



Dr. Marc Schacherer verantwortet den Gesamtvertrieb bei ABUS Security-Center, dem weltweit agierenden Hersteller hochwertiger Alarm- und Videoüberwachungstechnik. Seine Tätigkeitsschwerpunkte sind Internationalisierung und Nachhaltigkeit im Partner-Management. Davor führte er das Marketing bei RS Components in Deutschland und hielt dort auch verschiedene Positionen im Vertrieb. >> www.abus-sc.de



Robert Seeger ist Co-Founder and President, FMX World, Wien. Der Gründer, Vortragende und Medienexperte aus Österreich ist seit 1994 im Marketing unterwegs. Er gilt als anerkannter Experte für postmodernes digitales CRM. Seit 17 Jahren berät, provoziert und missioniert er Unternehmen, Ministerien und NPOs in allen Fragen rund um innovative Vermarktung. >> www.fmxworld.com



Dr. Elmar Stenzel ist Senior Manager für CRM Solutions bei der Steria Mummert Consulting AG in Berlin. Herr Stenzel ist anerkannter CRM Experte. Davor war er u. a. wissenschaftlicher Redakteur bei der Bertelsmann AG und Programm Manager bei der Inegris GmbH. >> www.steria-mummert.de



Matthias Thurner ist Mitbegründer der prevero AG und als CTO des Unternehmens für die Bereiche IT, Product Management, Solution Management und Development zuständig. Matthias Thurner studierte Internationale Wirtschaftswissenschaften an der Universität Innsbruck (Österreich) sowie an der Wilfried Laurier University (Kanada). >> www.prevero.com



Partner I

Lead-Partner



Die update software AG wurde 1988 in Wien gegründet und ist mit knapp 300 Mitarbeitern und einem Umsatz von 31,7 Millionen Euro im Jahr 2011 der führende europäische Anbieter von Premium-CRM-Lösungen. Die update software AG ist an der Deutschen Börse in Frankfurt am Main notiert. Die Produkte von update werden heute bei über 1.500 Unternehmen von mehr als 170.000 Anwendern eingesetzt. Zu den update Kunden zählen unter anderem ALK Abelló, Bawag P.S.K., Boehringer Ingelheim, Daiichi Sankyo, Danfoss, Demag Cranes, Hansgrohe, Kärcher, LBS Nord, MagnaSteyr, Paul Hartmann, Pipelife International, Raiffeisen Schweiz, ratiopharm, Reis Robotics, Saint Gobain, Sandoz, UnicreditBank Hungary sowie die Hamburger Sparkasse und 130 weitere deutsche Sparkassen. Strategische Partnerschaften unterhält update zu Unternehmen wie Atos, Hewlett Packard, Sensix, Steria Mummert Consulting und zum update Hosting-Partner IBM. >> www.update.com/de

Gold-Partner



EXCEEDING EXPECTATIONS



DIALOG MARKETING



IHR PUBLISHING PARTNER



Buljan & Partners bietet Beratungs- und Trainingsdienstleistungen mit dem Fokus, kundenzentriertes Handeln und Denken einer Organisation mit ihren Mitarbeitern und Geschäftsprozessen zu verschmelzen. Für unsere CEM-Projekte setzen wir auf die bewährten CEM-Analyse- und Designinstrumente unseres Strategischen Partners Strativity Group. Aufbauend auf der Analyse zur Identifikation von Defiziten in der Customer Experience werden Kundenkontaktpunkte bedürfnisorientiert, ganzheitlich und wirtschaftlich gestaltet. Über individuelle und emotionale Kundenansprache erhöhen wir die Kundenloyalität und -bindung. Zur langfristigen Verankerung des Customer Experience Managements in der Organisation optimiert Buljan & Partners Produkt- & Service Managementprozesse, Systemunterstützung, Training und Personalauswahl. >> www.buljanandpartners.de

Mit den Adresspflege-Lösungen der Deutschen Post Adress bringen Unternehmen aller Größen und Branchen ihre Kundendaten auf den neusten Stand. Ob Anschriften von Privat- oder Geschäftskunden, ob nationale oder internationale Adressen – wenn es um die Aktualisierung und die Recherche von Adressdaten geht, bietet die Deutsche Post Adress ihren Kunden unter den Marken „POSTADRESS“ und „Adress Research“ zahlreiche individuelle Adressmanagement-Lösungen, darunter Abgleiche gegen Umzugsadressen, Verstorbenen- und Ungültigkeitsdaten oder B2B-Stammdatenänderungen. Der Dienstleister wurde 1994 als Gemeinschaftsunternehmen der Deutschen Post und Bertelsmann gegründet und beschäftigt 110 Mitarbeiter an den Standorten Gütersloh, Weiler (Eifel), Frankfurt a.M. und München. >> www.postadress.de

Journal International ist einer der führenden Verlagspartner für Marketing- und Kundenmedien – Print wie Online. Durch langjährige Erfahrung mit Kunden wie American Express, MAN, AWD, Rossmann, P&G u.a. verfügt Journal International über eine hohe Kompetenz im Bereich der hochwertigen Kundenkommunikation. Mehrfach wurden die Magazine des Verlags mit nationalen und internationalen Preisen ausgezeichnet (z.B. BCP Award, Pearl Award, Mercury Award, Deutscher Preis für Onlinekommunikation).

Journal International entstand aus der Kooperation mit Presse & Medien International (PMI), einem der führenden deutschen Redaktions-Provider und beschäftigt mittlerweile über 70 Mitarbeiter am Standort München und 42 im Ausland. >> www.journal-international.de

Wir machen Ihren Vertrieb besser! Mit diesem Leistungsversprechen hat sich maihiro zu einem führenden Spezialisten für CRM und Business Analytics entwickelt. Wenn Marketing, Vertrieb und Service im Einklang arbeiten und analytische Auswertungen Ihre Planung und Steuerung unterstützen, dann ist Ihr Unternehmen im Wettbewerb langfristig gut aufgestellt. Voraussetzung sind kundenorientierte Abläufe, sinnvolle Systemunterstützung und Menschen, die diese Prozesse mit Begeisterung leben. Wir beraten Sie in wertorientierter Vertriebssteuerung, Closed-Loop-Marketing und professioneller Serviceabwicklung auf Basis von SAP und Microsoft Dynamics. Mehr als 180 Kunden haben wir bisher erfolgreich im CRM unterstützt. >> www.maihiro.com

NAVAX ist der erfolgreichste deutschsprachige Microsoft Dynamics Partner und langjähriger Profi im Bereich CRM. Wir implementieren kundenorientierte CRM Lösungen und integrieren diese in bestehende Softwarelandschaften. Unsere Kunden schätzen uns vor allem für unsere Erfahrung, Flexibilität, das umfangreiche Prozesswissen, die proaktive Lösungskompetenz und unsere hohe Kompetenz im Bereich des analytischen CRM. Unser Know-how beruht auf dem Fachwissen von über 150 Mitarbeitern in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Polen und auf der Umsetzung von mehr als 750 Businesssoftware-Projekten auf allen Kontinenten. >> www.navax.com

ORBIS ist ein international tätiges Business Consulting-Unternehmen mit über 300 Mitarbeitern. Seit über 20 Jahren ist ORBIS Ihr Spezialist für die Beratung und Implementierung von ganzheitlichen CRM-Lösungen. ORBIS ist Partner für SAP CRM und Gold-Partner von Microsoft und bietet für die führenden CRM-Lösungen beider Partner umfassende Beratung und spezialisierte Branchenlösungen für Automotive, Bauzulieferindustrie, Fertigungsindustrie, Finanzdienstleister und Konsumgüterindustrie an. Heute ist ORBIS eines der führenden CRM-Beratungshäuser im deutschsprachigen Raum. Über 300 erfolgreiche Projekte beweisen unsere CRM-Expertise. Zu den Kunden zählen u.a. Ardex, BRITA, BSN medical, Hager, Heineken Schweiz, Hirschvogel, KTR Kupplungstechnik, LHI Leasing, Montblanc Deutschland, PRIMAGAS, R. STAHL und Uponor. >> www.orbis.de

Gold-Partner



Sensix IT-Solutions GmbH ist ein europäischer Full Service Provider mit Fokus auf Customer-Relationship-Management (CRM). Das Unternehmen mit Standorten in Frankfurt, Hamburg, München, Wien und Zürich betreut über 300 nationale und internationale Unternehmen bei deren CRM-Initiativen in bis zu 24 Ländern. Heute gehört Sensix zu den größten dedizierten CRM-Serviceanbietern im zentraleuropäischen Raum. Sensix fokussiert sich auf mittelständische und internationale Unternehmen in Zentraleuropa und unterstützt diese in der gesamten Wertschöpfungskette des Kundenbeziehungsmanagements: vom Business Consulting zur Entwicklung von CRM-Strategien, über die Einführung von CRM-Softwarelösungen der Hersteller Microsoft, salesforce.com, SAP und update (sowie deren Software-as-a-Service-Produkten), von Datenoptimierung hin zum kompletten Betrieb und Outsourcing der CRM-Anwendung. >> www.sensix.net



Steria Mummert Consulting zählt zu den zehn führenden Anbietern für Management- und IT-Beratung im deutschen Markt. Wir begleiten unsere Kunden über den gesamten Business-Transformations-Prozess von der Prozess- und IT-Beratung über die Systemintegration bis hin zu Operation Services und Business Process Outsourcing in den wichtigsten europäischen Märkten. > Mit mehr als 250 CRM- und BI-Beratern in Deutschland stehen wir für Kontinuität und Sicherheit durch Kompetenz und Flexibilität mit lokalen Teams und globaler Delivery. > Unser Leistungsportfolio deckt alle Hauptbereiche des CRM ab >> Kampagnenmanagement (Kampagnenoptimierung, Real Time Decisioning, Kundenreaktivierung) >> Vertriebsmanagement (Verkaufprozesse, Leadmanagement, Angebotserstellung) >> Servicemanagement (Kundenselbstauskunft, Beschwerden, Kunden-, Partnerportale, Bestellungen) >> Analytisches CRM (Kundensegmentierung, Erfolgskontrolle, Management-Dashboards) >> www.steria-mummert.de



SYNERGY CONSULTANTS CRM + Prozesse bringt Vertriebsabläufe in Einklang mit effizienten Softwarelösungen. 20 Jahre Erfahrung in der Beratung des Auf- und Ausbaus von Kundenbeziehungen und eine konsequente Konzentration auf Branchen haben uns zu einem starken und verlässlichen Partner gemacht - für Unternehmen aus dem Mittelstand bis hin zum multinationalen Konzern. > Unsere Leistungsangebot umfasst die Optimierung von Geschäftsprozessen und die Erstellung von Fachkonzepten. Wir begleiten in der Softwareauswahl und implementieren Customer Relationship Management (CRM) Lösungen sowie Informations- und Planungssysteme auf Basis update. „CRM is business - not software“ >> www.synergyconsultants.de/crm

Silber-Partner



entergon ist ein Full-Service-Anbieter für CRM und Dialogmarketing mit Sitz bei Frankfurt am Main. Wir betrachten uns als leidenschaftlichen CRM-Optimierer, der sich auf die Integration von Kommunikationskanälen und Marketinglösungen in führende CRM-Systeme fokussiert. Unser Produktportfolio beinhaltet Add-On-Lösungen mit Schwerpunkt E-Mail-Marketing, Messe-Leadmanagement, Social Media, Webanalyse und Data Quality Management, die in bestehende CRM-Landschaften direkt oder mittels der entergon-Integrationsplattform integriert werden können. Darüber hinaus unterstützen wir unsere Kunden bei der Einführung und dem laufenden Betrieb der zu integrierenden Marketinglösungen und planen, entwickeln und realisieren mehrstufige und kanalübergreifende Dialogmarketing-Kampagnen. >> www.entergon.de



Omikron Data Quality GmbH ist einer der führenden deutschen Anbieter im Bereich Datenqualität. Zu unseren Kunden zählen nationale und internationale Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen ebenso wie Institutionen, Behörden und Kommunen. Omikron analysiert und überarbeitet bestehende Kunden- und Material-Stammdaten, sichert interne Datenprozesse ab und bietet umfassendes Consulting. Mit dem Omikron Data Quality Server (SOA) und der On-Demand-Lösung „Data Quality Express“ (SaaS) betten wir Datenqualitätsprozesse nahtlos in CRM-Systeme ein und steigern dadurch ihre Effektivität. Weltweit stellen über 1.000 Unternehmen mit Omikron eine zentrale Sicht auf ihre Stammdaten sicher, dazu gehören unter anderem Union Investment, CWS boco, 1&1, Fraunhofer Gesellschaft und Samsung. >> www.omikron.net



smartpoint IT consulting GmbH als Unternehmensberater und IT-Dienstleister mit den Geschäftsfeldern Portale & Kollaboration, Kundenbeziehungsmanagement (CRM) und Prozess- & Workflow Management verbindet nachhaltige Projekt-Erfahrung mit den bewährten Microsoft Produkten im Classic- und Business Umfeld. Als zertifizierter Microsoft Gold Partner konnten in den vergangenen Jahren eine Vielzahl interessanter und spannender Gesamtlösungen in Österreich und Deutschland erfolgreich umgesetzt werden. Mit anerkannter Fachkompetenz kombiniert smartpoint führende Technologien und moderne Methoden der Prozess-Beratung und -Implementierung, um dadurch auf ungeahnt schnelle Art und Weise dynamische Geschäftsanwendungen zu generieren. Hochqualifizierte Mitarbeiter bilden den Grundstein für den Unternehmenserfolg und stehen an den Standorten Linz und Wien zur Verfügung. Es gilt die Maxime, in kürzester Zeit nachhaltige Ergebnisse auf höchstem Qualitätsniveau zu realisieren: think big - start smart! >> www.smartpoint.at



Gegründet 2000, unterstützt systec mittelständische Unternehmen bei der Ausrichtung ihrer Kundenbeziehungen sowie der Implementierung entsprechender Systeme. Dabei dienen ihre strategischen und operativen Unternehmensziele als Basis für die Beratung. Wir unterstützen schwerpunktmäßig Unternehmen aus der Bau- und Fertigungsindustrie in der gesamten Wertschöpfungskette des Kundenbeziehungsmanagements von der Auswahl, Implementierung und Einführung bis hin zum Betrieb und der Weiterentwicklung Ihrer anspruchsvollen CRM-Lösungen. Ein wesentlicher Gesichtspunkt ist die Erweiterung der update.seven CRM Suite um branchenspezifische Funktionalitäten wie z.B. die systec.Objektbörse zur zentralen Beschaffung und Bearbeitung von Bauobjekten oder das systec.ibau Interface, der regelbasierten Schnittstelle zur Objektdatenbank des führenden deutschen Bauinformationsdienstes ibau. >> www.systec-software.de

Informationen I

Zielgruppe	DAS GERMAN CRM FORUM richtet sich an alle, die als Entscheider und Führungskräfte mit CRM zu tun haben: >> Geschäfts- und Unternehmensleitung >> Leiter CRM, Marketing, Services, Vertrieb >> Business Development, Projektleiter >> Agenturen und Berater
Management Forum Starnberg	Als Veranstalter von Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte stehen wir für >> professionelle Planung, Organisation und Durchführung >> Zusammenarbeit mit namhaften Referenten >> aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte >> viel Raum für informative Diskussionen und interessante Kontakte.
So melden Sie sich an	>> per Telefon: +49 (8151) 27 19 0 >> per Telefax: +49 (8151) 27 19 19 >> per E-Mail: info@management-forum.de >> per Internet: www.germancrmforum.de >> per Post: Management Forum Starnberg GmbH · Maximilianstraße 2b · D-82319 Starnberg
Teilnahmegebühr	GERMAN CRM FORUM: 31. Januar / 1. Februar 2013 zum Preis von € 1.595,- zzgl. 19% MwSt. Seminar „Nachhaltiges CRM in der Praxis“: 25./26. April 2013 zum Preis von € 1.795,- zzgl. 19% MwSt. GERMAN CRM FORUM und Seminar „Nachhaltiges CRM in der Praxis“ (31. Januar / 1. Februar 2013 und 25./26. April 2013) zum Preis von € 2.890,- zzgl. 19% MwSt. Jede Anmeldung wird von Management Forum Starnberg schriftlich bestätigt. In der Teilnahmegebühr sind Mittagessen, Tagungsgetränke und Unterlagen enthalten. Wenn mehrere Teilnehmer aus einem Unternehmen an der Veranstaltung teilnehmen, gewähren wir ab dem zweiten Teilnehmer 10% Preisnachlass. Die Teilnahme setzt Rechnungsausgleich voraus. Programmänderungen aus aktuellem Anlass behalten wir uns vor. Mit der Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an.
Rücktritt	Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 75,- zzgl. 19% MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis 2 Wochen schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.
Termin und Ort	GERMAN CRM FORUM (31. Januar / 1. Februar 2013) Leonardo Royal Hotel Munich, Moosacher Straße 90, 80809 München, Zimmerreservierung unter Stichwort „German CRM Forum“, Telefon: +49 (89) 620 397 79, www.leonardo-hotels.de Seminar „Nachhaltiges CRM“ (25./26. April 2013) , angelo Hotel Munich Westpark, Albert-Roßhaupter-Straße 45, 81369 München, Tel.: +49 (89) 189 0 86 750, www.vi-hotels.com/de/angelo-westpark/
Registrierung	Der Veranstaltungs-Counter ist ab 8.30 Uhr zur Registrierung geöffnet. Als Teilnahmeausweis gelten Namensplaketten, die vor Beginn zusammen mit den Arbeitsunterlagen ausgehändigt werden.
Anreise	Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung und zurück. Infos unter: www.management-forum.de/bahn
Datenschutzhinweis	Die Management Forum Starnberg GmbH verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen per Post Informationen über weitere Angebote zu schicken. Wir informieren unsere Kunden außerdem telefonisch, per E-Mail oder Fax über für Sie interessante Weiterbildungsangebote, die den von Ihnen genutzten ähnlich sind. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Forum Starnberg, Maximilianstraße 2b, 82319 Starnberg, unter info@management-forum.de, oder telefonisch unter +49 (8151) 27 19 0 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen.
Partner	Sie sind interessiert, als Partner dabei zu sein? Nutzen Sie die Chance, Ihre Produkte und Dienstleistungen einem Fachpublikum zu präsentieren. Gerne senden wir Ihnen unverbindlich weitere Informationen zur Ausstellung. Bitte wenden Sie sich an Frau Monika Furlinger, monika.fuerlinger@german-crm-forum.de

Ihre Ansprechpartner I Telefon +49 (8151) 27 19 0

Helmut Blocher, Leiter, helmut.blocher@german-crm-forum.de
 Monika Furlinger, Partner-Managerin, monika.fuerlinger@german-crm-forum.de
 Esther Mark, Marketing, esther.mark@management-forum.de
 Nina Fritz, Konferenz-Koordination, nina.fritz@management-forum.de



Anmeldung I per Fax +49 (81 51) 27 19 19 oder www.germancrmforum.de

Bitte Coupon fotokopieren oder ausschneiden und im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, 82319 Starnberg



Ja, hiermit melde ich mich für folgende/n Termin/e an:

- GERMAN CRM FORUM (31.1./1.2.2013)
 Seminar „Nachhaltiges CRM“ (25./26.4.2013)

Ich möchte das kostenlose dreimonatige Abo von W&V **nicht** in Anspruch nehmen.

Ich bin interessiert an Ausstellungsmöglichkeiten. Bitte senden Sie mir unverbindlich Informationsmaterial zu.

X6043-14

1. Name	2. Name
Vorname	Vorname
Position	Position
Abteilung	Abteilung
Firma	
Straße/PF	PLZ/ Ort
Telefon	Telefax*
E-Mail*	
Branche	Beschäftigtenzahl ca.
Anmeldecode (bitte angeben falls vorhanden)	Datum
	Unterschrift

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr von € 75,- zzgl. 19% MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spät. 2 Wochen vor dem jeweiligen Veranstaltungstermin schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen bzw. einer verspäteten Absage wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.* Mit der Nennung Ihrer E-Mailadresse und/oder Faxnr. erklären Sie sich damit einverstanden, dass wir Sie auch per E-Mail und/oder Fax über unser aktuelles Angebot informieren dürfen.