



Fraunhofer
IAO

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR
ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

ANWENDERFORUM

INTERAKTIVES KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

Intelligente Lösungen für eine erfolgreiche Kundenkommunikation
Stuttgart | 20. Mai 2014



VORWORT

Heute stehen Unternehmen zahlreiche Instrumente zur Verfügung, über die sie mit ihren (potenziellen) Kunden kommunizieren können. Das Anwenderforum »Interaktives Kundenbeziehungsmanagement« zeigt in diesem Zusammenhang moderne Lösungen für ganzheitliches Kundenbeziehungsmanagement auf. Dabei steht das methodische Vorgehen bei der Planung, Umsetzung und Einführung von Lösungen, u.a. unter Berücksichtigung (elektronischer) Kommunikationskanäle, qualifizierter Mitarbeiter, notwendiger Kompetenzen bzw. Mitarbeiterschulungen etc. im Mittelpunkt. Verdeutlicht wird dies durch konkrete Anwendungsbeispiele, welche Geschäftsführern und Projektleitern aus Unternehmenskommunikation, Marketing, Service und Vertrieb Anreize für ihre eigenen Maßnahmen mit auf den Weg geben.

Anlass ist die weite Verbreitung der interaktiven Medien und damit einhergehend die steigende Bedeutung solcher Plattformen bei der Zielgruppe. Diese Entwicklung wirft die Frage nach einem Vorgehen auf, wie Unternehmen solche Kanäle erfolgreich nutzen können. Social Media stellt beispielsweise nicht nur einen Kanal zur Steigerung der Reichweite dar. Vielmehr ist es als ein modernes Mittel eines beidseitig nutzbringenden Kundendialogs zu betrachten. Diese Ausrichtung birgt hohe Nutzenpotenziale für Unternehmen. Um diesen Schatz zu heben, ist es notwendig, eine neue Strategie der Kundenkommunikation und des -managements zu etablieren.

Zu Beginn liegen die Herausforderungen darin, herauszufinden und zu verstehen, wo sich die Zielgruppen des Unternehmens befinden. Finden Sie heraus, welche interaktiven Medien Ihre Kunden und Interessenten zum Austausch mit Freunden, Bekannten oder auch anderen Unternehmen nutzen und wie sie dort agieren. Welche Einstellung und Meinung zu unternehmensrelevanten Themen vertreten sie dort?

Unternehmen müssen in der Lage sein, interaktive Medien zu beobachten, um anschließend basierend auf den daraus gewonnenen Erkenntnissen geeignete Maßnahmen für die zielgruppenspezifische Kommunikation abzuleiten. Monitoring Tools können den Prozess der Beobachtung elektronisch unterstützen. Anschließend erfolgen die Umsetzung der Maßnahmen, die Koordination der Kommunikation und die Auswertung und Beobachtung der Reaktionen im Web, welche durch den richtigen Einsatz von IT-Tools systemtechnisch unterstützt und vereinfacht werden können.

Wir freuen uns auf spannende Anwendervorträge und anregende Diskussionen.



apl. Prof. Dr.-Ing. habil. Anette Weisbecker



PROGRAMM ANWENDERFORUM

DIENSTAG, 20. MAI 2014

INTERAKTIVES

KUNDENBEZIEHUNGSMANAGEMENT

INTELLIGENTE LÖSUNGEN FÜR EINE

ERFOLGREICHE KUNDENKOMMUNIKATION

9.30 Uhr Erfolgreicher Einsatz des modernen Kundenbeziehungsmanagements

- Kundenkommunikation im Wandel
- Chancen und Potenziale durch den Einsatz von Social Media

Dr. Holger Kett, Leiter Competence Team Electronic Business Services, Fraunhofer IAO, Stuttgart

10.00 Uhr Elektrowerkzeuge 2.0 – Kundenbindung über alle Kanäle

- CRM und die Herausforderung »Social Media«
 - Das Zusammenspiel von CRM und Social bei Festool
- Timo Kieninger, Leiter CRM,
Michael Schreiber, Leiter Online Communication
Festool Group GmbH & Co. KG, Wendlingen am Neckar*

10.45 Uhr Kaffeepause

11.15 Uhr Social Media, Kommunikation & Recht – ein Überblick

- Externe Perspektive: Rechtliche Fallstricke in der digitalen Kundenkommunikation
- Interne Perspektive: Social Media im Unternehmen – genügt der bunte Leitfaden für die Mitarbeiter?

*Rechtsanwältin Nina Diercks,
Dirks & Diercks Rechtsanwälte, Hamburg*

12.15 Uhr Mittagspause

13.45 Uhr CRM wird social

- Hintergrund und Konzept des Telekom Social Media Centers
- aCRM als Enabler für die Aufbereitung von Social Media Informationen
- Ableitung erfolgreicher Maßnahmen

*Steffen Grimmel, Senior-Experte (CRM/Social Media Center),
Telekom Deutschland GmbH, Bonn*

14.15 Uhr Meinungsführerschaft und Kundenbeziehungsmanagement in Social Media

- Wie stark beeinflusst sie wirklich?
- Woran erkennt man sie in der Praxis?
- Sinnvolle Anreicherung der eigenen Systeme durch Strukturierung der Informationen.

*Patrick Bunk, Geschäftsführer,
uberMetrics Technologies GmbH, Berlin*

14.30 Uhr Social Media als Bestandteil der CRM-Strategie

- Wie erfolgt eine sinnvolle Integration als Datenquelle und Kommunikationskanal?
- Aufzeigen einer technischen Landkarte
- Was wird zu einzelnen Merkmalen eines Produkts gesagt und in welcher Tonalität?
- Welche Auswirkungen hat eine Kampagne auf die Diskussion im Social Web?

Karl Schmid, Geschäftsführer, bowi GmbH, Landau

15.00 Uhr Kaffeepause

15.30 Uhr Deutsche Bahn – Kundenservice mit Zukunft

DB Bahn im Social Web

- Ein- & Ausblicke in die Social Media Strategie des Personenverkehrs der Deutschen Bahn
 - Best Practice aus Marketing & Kundenservice auf DB
- Svea Raßmus, Teamleiterin Social Media Management, DB Vertrieb GmbH/DB Bahn, Frankfurt am Main*

16.00 Uhr Social is the way we work

- Social Business Coaching für Executives
- Mission, Values, Rituals

Arnd Layer, Competency Leader Web 2.0 & Social Software, IBM Corporation, Ehningen

16.30 Uhr Get Together



Im Rahmen der Initiative **eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen** – gefördert durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) – stellen bundesweit 38 regionale eBusiness-Lotsen anbieterneutrale und praxisnahe IKT-Informationen für Unternehmen, insbesondere für KMU und Handwerk, zur Verfügung.

Ihr Partner vor Ort ist der eBusiness-Lotse SüdWest, welcher Unternehmen im Südwesten von Baden-Württemberg mit Lotsendiensten, Veranstaltungen und Informationsmaterialien unterstützt. Auf folgenden Webseiten erfahren Sie mehr über den kostenlosen Service:

www.ebusiness-lotse-suedwest.de

www.mittelstand-digital.de

Treffen Sie an unserem Stand beim Anwenderforum Vertreter des eBusiness-Lotsen SüdWest, die sich insbesondere mit den Themen Online Marketing, Social Media, Webbasierte Ökosysteme und Cloud Computing beschäftigen oder besuchen Sie eine unserer spannenden und kostenfreien Veranstaltungen, wie die zur Ideenwelt Social Recruiting am 22. Mai 2014.
Anmeldung unter: <http://s.fhg.de/HRidee>

PARTNERSCHAFTEN

ALLGEMEINE HINWEISE

MEDIENPARTNER



FpF

Verein zur Förderung
produktionstechnischer Forschung e.V., Stuttgart

TEILNAHMEGEBÜHR | Die Teilnahmegebühr für das Anwenderforum am 20. Mai 2014 beträgt 495 €. In der Gebühr sind die Tagungsunterlagen, das Mittagessen sowie die Erfrischungen während der Pausen enthalten.

SONDERKONDITIONEN | Bei einer Anmeldung bis zum 1. April 2014 wird ein Frühbucherrabatt von 100 € für das Anwenderforum gewährt.

ANMELDESCHLUSS | 13. Mai 2014

ABMELDUNG | Bei Abmeldungen bis zum 22. April 2014 werden 75 € berechnet. Bei späteren Abmeldungen wird die volle Teilnahmegebühr berechnet.

UMSCHREIBUNG DER ANMELDUNG | Die Umschreibung der Anmeldung auf einen anderen Teilnehmer ist mitzuteilen und jederzeit kostenlos möglich.

INFORMATIONEN | Fraunhofer IAO, Monica Schaller
Telefon +49 711 970-5120, Fax -5111
monica.schaller@iao.fraunhofer.de
<http://s.fhg.de/AnwenderforumCRM>

**ANMELDUNG ONLINE, PER POST ODER
FAX +49 711 970-2157**

TAGUNGSORT | Fraunhofer-Institutzentrum Stuttgart,
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart, Hörsäle A und B

ANFAHRT | Eine Anfahrtsskizze, weitere organisatorische Details sowie die Rechnungsstellung erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung. Eine elektronische Anfahrtsskizze erhalten Sie auch im Internet unter: www.iao.fraunhofer.de/anfahrt

VERANSTALTER | Verein zur Förderung produktions-technischer Forschung e.V., Stuttgart und Fraunhofer IAO, Stuttgart

VERANSTALTUNGSORGANISATION | Fraunhofer IAO,
Veranstaltungsmanagement, Tanja Vartanian,
Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart
Telefon: +49 711 970-2188, Fax -2157
E-Mail: iao-event@iao.fraunhofer.de

Hiermit melde ich mich verbindlich an zum

Anwenderforum am 20. Mai 2014

HINWEIS | Gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz unterrichten wir Sie über die Speicherung Ihrer Anschrift in einer Datei und die Bearbeitung mit automatischen Verfahren. Die im Programm bekannten gegebenen Bedingungen der Anmeldung und Abmeldung habe ich zur Kenntnis genommen.

Der Teilnehmer ist einverstanden, dass der Veranstalter bzw. das Fraunhofer IAO grundsätzlich berechtigt ist, von Veranstaltungen Foto- und Filmmaterial anzufertigen, um dieses als Referenzmaterial zu veröffentlichen. Einer eventuellen Abbildung seiner Person stimmt der Teilnehmer zu.

Titel, Name, Vorname

Firma

Abteilung

Postfach, Straße

Postleitzahl, Ort

Telefon, Fax

E-Mail

Ort, Datum, Unterschrift

RECHNUNGSADRESSE

Name, Vorname

Firma

Postfach, Straße

Postleitzahl, Ort

Verein zur Förderung produktions-
technischer Forschung e. V.
c/o Fraunhofer IAO,
Veranstaltungsmanagement, Tanja Vartanian
Nobelstr. 12
70569 Stuttgart