

📍 23. / 24. September 2019  
📅 Das Fritz, Weiden am See

**BUSINESS**  
circle

Dialogforum - Strategischer Vertrieb & CRM

# Customer Strategy Day

Kundenmanagement digital. innovativ. effizient.

- CRM erfolgreich implementieren, ein- und umsetzen
- Vom klassischen CRM zum modernen Omni-Channel Ansatz
- Führen, Steuern, Transformieren im strategischen Vertrieb
- Smart & data driven – Wie Technologie den Vertrieb verändert

MODERATION



**Yvonne Pirkner**  
on-growth mindset

KEYNOTES



**Cem Karakaya**  
IPA - Internationale  
Polizeivereinigung



**Martin Tajmar**  
Institutsdirektor  
Luft- und Raum-  
fahrt  
TU Dresden



**Christoph Widauer**  
Head of Digital  
Development  
Wiener Staatsoper



# Customer Strategy Day

Daten und Fakten im Überblick

## FOKUS

Branchenübergreifende Diskussions-Plattform mit zwei Schwerpunktthemen: Strategischer Vertrieb & CRM in der Unternehmenspraxis

- Wohin möchten wir den Vertrieb entwickeln, was ist die strategische Zielrichtung?
- Wie binden wir unsere Systeme zusammen und ermöglichen eine optimale Datenverwertung?
- Wie schaffen wir es, unsere Mitarbeiter im Vertrieb in diese datenbasierte Strategie einzubinden?

## NETZWERKMÖGLICHKEITEN

- Get-together am Vorabend der Konferenz, Coffee Breaks, Business Lunch, Networking-Area und und vieles mehr.

## ZIELGRUPPE

Führungskräfte aus den Bereichen

- CRM, Vertrieb & Kundenmanagement

## VORABEND, 23. SEPTEMBER

17.00 WELCOME DRINK

18.00 KEYNOTE

### Die menschliche Firewall und ihre Lächer

- Die Digitalisierung und die Mediennutzung
- Die Profilerstellung und Big Data
- Die aktuellen Maschen der Hacker im Bereich Internetkriminalität
- Die sozialen Netzwerke und die Social Bots (Fake-Nachrichten)
- Wirtschaftsspionage / Social Engineering / Identitätsdiebstahl
- Sicherheit und die Maßnahmen

**Cem Karakaya**, Experte für Internetkriminalität, IPA München

19.00 GET-TOGETHER

Musik, Wein & Snacks beim Sonnenuntergang auf der Terrasse mit Seeblick

## LOCATION

Das Fritz, Seebad 1, 7121 Weiden am See



# Customer Strategy Day

23. / 24. September 2019

## KONFERENZ, 24. SEPTEMBER

9.00 Begrüßung durch Andreas Ablaßer, Business Circle und die Moderatorin **Yvonne Pirkner**

9.15 KEYNOTE

### Wie Sie den Kunden auf seiner digitalen Reise begeistern

**Christopher Widauer**, Head of Digital Development, Wiener Staatsoper

10.00 IMPULS

### Digital Customer Experience Management - eine Roadmap für den Vertrieb des 21. Jahrhunderts

**Thorsten Lips**, Partner, Horváth & Partner

---

10.30 Kaffeepause

---

11.00 **FOKUS CRM**

### Customer Journey – die richtige Message zur richtigen Zeit, jetzt aber wirklich

Vielgepriesen, doch wie startet man am besten durch? Wie kann man als Unternehmen eine Entscheidungsgrundlage aufbauen, damit das Budget am effizientesten eingesetzt wird? Sei es in der Neukundenakquise oder im Bestandskundenmanagement, paid, owned oder earned, klassisch oder digital.

**Gerald Smech**, CEO, allUpp

### Mindset-Change hin zur Kundenzentrierung in einem umkämpften Markt

**Michael Winter**, Head of Marketing, Communications & International Affairs, Rail Cargo Group

**FOKUS STRATEGISCHER VERTRIEB**

### Der Kunde im Mittelpunkt - kultureller Wandel im Vertrieb

Community - Interaction - Gamification: Wie Sie Gamification-Elemente in Ihren Vertrieb integrieren und so neue Impulse setzen.

**Markus Fallenböck**, Geschäftsführender Gesellschafter, Own Austria

### Sprechen wir über CRM - Wie Prefa den Vertrieb digitalisiert

Die Digitalisierung & CRM hat Einfluss auf die Gesamtheit der Prozesse und trägt damit aktiv zur Optimierung der kompletten Wertschöpfungskette bei. Unternehmen, die das heute erkennen und die Vorteile von modernen, intelligenten Geschäftsanwendungen sehen, sind morgen ganz vorne dabei. Die europaweite Unternehmensgruppe hinter „Das Dach, stark wie ein Stier!“ gibt Einblicke.

**Jürgen Jungmair**, Leitung Marketing International, PREFA  
**Oliver Witvoet**, Geschäftsführer, easyconsult

---

12.30 Mittagspause

---

13.45 **FOKUS CRM**

### Digitalisierung trifft CRM – der Weg in die Zukunft bei Berndorf Band Group

**Sabine Herrmann**, Berndorf Band Group  
**Ulrich Desch**, GEDYS IntraWare GmbH

### Die Transformation von einem produktzentrierten in ein kundenzentriertes Unternehmen

**Kerstin Maier**, NUKI Home Solutions

### Vom klassischen CRM zum modernen Omni-Channel Ansatz

**Theresa Kopriva**, Director Customer Value Management, A1 Telekom Austria

**FOKUS STRATEGISCHER VERTRIEB**

### Content & Digital Strategien bei einem internationalen Technologieunternehmen

Wie Sie die Reise des Kunden zu etwas Besonderem machen.

**Nadja Ritter**, Digital Marketing & Content Strategy, Cisco

### Data Driven Ticket Sales: Wie ein Nicht-Vertriebler den Umsatz verdoppelte

Wie Christoph Schnedlitz als Cheffinancier ohne Ahnung von Vertrieb den Ticketumsatz beim Großveranstalter Pioneers in zwei Jahren verdoppelte – mit der Kraft von Daten.

**Christoph Schnedlitz**, Founder, hiMoment

# Customer Strategy Day

Der exklusive Treffpunkt für CRM, Vertrieb & Kundenmanagement

## KONFERENZ, 24. SEPTEMBER

15.15 Kaffeepause

15.45 DISKUSSIONSRUNDE

### Im Spannungsfeld zwischen instant consuming und perfektem Service

Vier Milliarden Smartphones ermuntern immer mehr Konsumenten zu einer „Alles-sofort-überall-Mentalität“. Stetig neue, disruptive Technologien erhöhen die Kundenbindung durch lokale, mobile und personalisierte Services. Nur wer sich auf die neuen Kundenpräferenzen dieser „Instant-Gesellschaft“ fokussiert, schnelle und offene Prozesse etabliert sowie genaue Profile der „wertvollsten“ Kunden erstellt und vertrauensvoll nutzt, kann einen personalisierten Service leisten und Kundenloyalität erwarten.

**Wolfgang Berger**, EMEA Business Development Manager, Riva CRM Integration

**Karoline Sederl-Bartosch**, Managing Director, Ipsos Austria

**Martin Spona**, CEO, Lendo AT

16.30 QUERGEDACHT

### Was wir in Sachen Innovation von der Raumfahrt lernen können

**Martin Tajmar**, Institutsdirektor, Leiter der Professur für Raumfahrtsysteme, Technische Universität Dresden

17.15 Ausklang beim Get-together mit Seeblick



Treffen Sie die  
Entscheider aus  
CRM und  
Vertrieb

# Customer Strategy Day

23. / 24. September 2019



## Teilnehmerstimmen

Wissens- und Erfahrungsaustausch mit CRM-Experten auf höchstem Niveau. Dieses Forum bringt Experten verschiedenster Branchen zusammen - hier kann man nur dazulernen. Besonders gut hat mir die Moderation und Auswahl der Vorträge gefallen. Zeitliche Möglichkeiten des persönlichen Erfahrungsaustausches sind ausreichend gegeben.

**Philipp Güttl**, A1 Telekom Austria

Gute Organisation und gute Mischung bei den Vorträgen.

**Andreas Hauser**, Pöttinger Landtechnik

Interessante Themen und sehr gute Networking-Möglichkeiten. Professionelle Organisation und eine sehr hilfreiche Conference App im Einsatz.

**Dieter Stock**, Erste Group Bank

Interessante Inhalte / Praxisbeispiele, wertvolle Diskussionen und unterschiedliche Blickwinkel auf das Thema Customer Relationship Management.

**Isabella Schleifer**, Mondi Industrial Bags

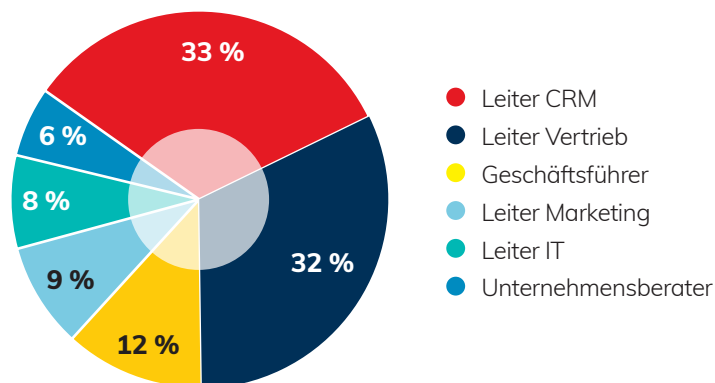
Fülle an unterschiedlichen Themen aus unterschiedlichen Unternehmen/Branchen. Kompaktes erlebtes Wissen präsentiert von sehr guten Referenten.

**Harald Unterrainer**, DHD Allindustries

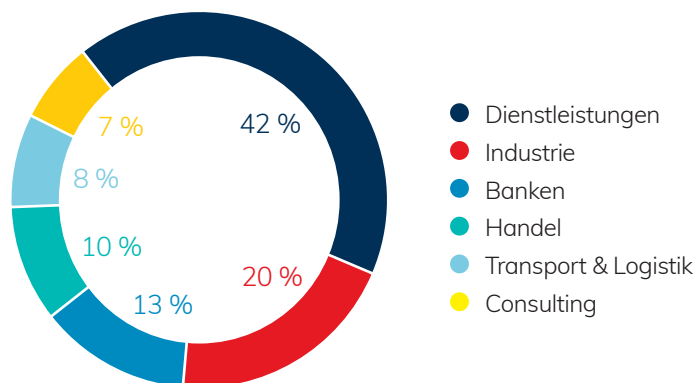
Zwei interessante Tage mit praxisnahen Vorträgen und perfekt zum Netzwerken.

**Roland Bergmann**, Wolfgang Denzel

## TEILNEHMERSTRUKTUR



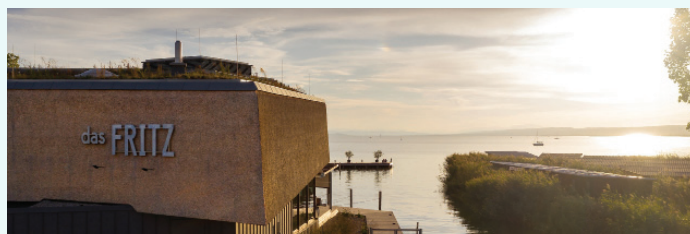
## BRANCHEN



## Get-together am 23. September 2019

Als Einstimmung und Auftakt lernen Sie schon am Vorabend in entspannter Atmosphäre die anderen KonferenzteilnehmerInnen kennen.

Zücken Sie Ihre Visitenkarten und halten Sie das Du-Wort bereit!



## Anmeldung

[businesscircle.at/customerday](https://businesscircle.at/customerday)

[anmeldung@businesscircle.at](mailto:anmeldung@businesscircle.at)

Bitte nennen Sie bei Ihrer Buchung den Code **MA7014 - INT**

### Haben Sie Fragen?

Rufen Sie mich an!

**Cita Doci**, Organisation

T: +43 1 /522 58 20-13

### Teilnahmegebühr (exkl. MwSt.)

Customer Strategy Day EUR 490

Spezialpreis für Anbieter/Berater EUR 990

### Leistungen

Vortragsdokumentation und Verpflegung

### Veranstaltungsort

Das Fritz, Seebad 1  
7121 Weiden am See  
TEL: 02167/40222  
[info@dasfritz.at](mailto:info@dasfritz.at)

Nehmen Sie Ihre Zimmerreservierung im Hotel Pannonia unter Bezug auf „Business Circle“ vor, ein Busshuttle pendelt zwischen dem Hotel und der Veranstaltungslocation. Bitte buchen Sie frühzeitig.

Pannonia Tower Hotel Parndorf\*\*\*\*, T: 02166/22252,  
[www.pannoniatower.at](http://www.pannoniatower.at)  
EZ/F/pP EUR 99,00

### Konferenzunternehmen

Business Circle Management FortbildungsGmbH  
Ölzeltgasse 3, A-1030 Wien, T: +43 1 /522 58 20, Fax-DW: 18



## Veranstaltungstipps

### Future Day Vienna

Konferenz | 8. Oktober 2019, Wien

Der Zukunftskongress für Entscheider und Vordenker

### Corporate Culture Day

Konferenz | 9. Oktober 2019, Mauerbach bei Wien

Vereint Geschäftsführer, Change- und Innovationsmanager und Führungskräfte aus HR, PE/OE

### PriSec - Privacy & Security

Konferenz | 12. / 13. November 2019, Rust am See

Für CSOs, CIOs, CISOs, Entscheider und Verantwortliche für Sicherheit und Datenschutzrecht

### Mobility as a Service

Konferenz | 25. / 26. November 2019, Wien

Die Plattform für Experten smarterer Mobilität und innovativer Transportlösungen von morgen

### Partner



**HORVÁTH & PARTNERS**  
MANAGEMENT CONSULTANTS

