

	Best Practices CAS genesisWorld	Erfolgreiche Unternehmen	Kunden wirklich verstehen
10:00 – 12:00 Uhr	<p>Die Umsetzung der Datenschutz-Grundverordnung in CAS genesisWorld</p> <p>Markus Neu, Trainer CRM-Akademie</p> <p>Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union hat einen einheitlichen Rahmen für den Umgang mit personenbezogenen Daten innerhalb der EU geschaffen. Dieser hat auch Konsequenzen für den Umgang mit personenbezogenen Daten in CAS genesisWorld.</p> <p>Diskutieren Sie im Workshop Umsetzungsbeispiele für CAS genesisWorld und finden Sie heraus, wo Sie mit Ihrem Unternehmen stehen.</p>	<p>IT Services im Griff haben</p> <p>Dr. Tobias Hüttner, CIO</p> <p>Nein, ITIL ist kein neuer veganer Schokoriegel. ITIL hilft, die IT-Prozesse im Unternehmen besser zu verstehen und zu steuern. Wo liegen die Vorteile, mit einer CMDB zu arbeiten? Wie bleibt diese aktuell? Was tun bei „Problems“, „Incidents“ oder „Changes“?</p> <p>Diskutieren Sie mit den anderen Workshop-Teilnehmern darüber, wie Sie Ihre IT-Kapazität künftig noch besser steuern und wie Sie in der Praxis kontinuierlich Ihre Serviceprozesse verbessern.</p>	<p>Erfolgreiche Kunden durch Customer Journey Mapping</p> <p>Mathias Wilde, Leiter Customer Success CRM</p> <p>Wissen Sie, was Ihr Kunde fühlt und denkt, wenn er mit Ihrem Unternehmen in Kontakt tritt? Wären Sie mit Ihrem eigenen Service zufrieden? Das Customer Journey Mapping zeichnet die Reise Ihrer Kunden und die Touchpoints, die sie dabei mit Ihrem Unternehmen erfahren, genau nach. Dabei kristallisieren sich „Moments that matter“ in Ihren Kundenbeziehungen heraus.</p> <p>Erfahren Sie, wie Sie Ihren Kunden im Kontakt mit Ihrem Unternehmen nachhaltig positive Erfahrungen bieten können.</p>
12:00 – 13:00 Uhr	Mittagsbuffet: Zeit zum Austausch		
13:00 – 15:00 Uhr	<p>Veranstaltungen und Kongresse mit CAS genesisWorld unterstützen</p> <p>Nina Tschertsche, Senior Beraterin CRM Jessica Sommer-Kaupp, Beraterin CRM</p> <p>Erfahren Sie, wie CAS genesisWorld Sie bei Ihren Veranstaltungen und Kongressen unterstützt und welche Bandbreite an Anwendungsfällen Sie mit der CRM-Lösung abbilden. Neben dem generellen Überblick lernen Sie, wie Sie schnell und einfach eine Veranstaltung auf Ihre Website bringen und die eingehenden Anmeldungen verwalten.</p> <p>Als Abschluss erhalten Sie einen Einblick in die komfortable Abrechnung von Teilnehmergebühren mit dem Modul EasyInvoice.</p>	<p>(Viele Menschen) x (Viele Projekte) = großes Durcheinander? Das muss nicht sein!</p> <p>Dr. Christoph Hirnle, Geschäftsführer</p> <p>Bereits ein Drittel der deutschen Wirtschaftsleistung wird in Projekten erbracht, Tendenz steigend. An welchen Themen gearbeitet werden soll, entscheiden Unternehmen dynamisch - anhand der sich ständig ändernden strategischen Prioritäten. Aber wie schaffen Sie es, einen Gesamtplan zu erstellen, der auch machbar ist?</p> <p>Dr. Christoph Hirnle stellt Ihnen mit Lean PPM einen schlanken Lösungsansatz vor, der weltweit erfolgreich ist.</p>	<p>Mit Marketingautomatisierung den Kontakt zu den Kunden gestalten</p> <p>Oliver Nemecek, Senior Berater Customer Success CRM Daniel Hertneck, Geschäftsführer, Siteboosters</p> <p>Bereits heute findet ein großer Teil der Kaufentscheidung vor dem persönlichen Kontakt mit einem Unternehmen statt. Den Kunden in dieser Phase mit den richtigen Informationen zu versorgen und zur Kaufreife zu entwickeln, ist eines der Ziele von Marketing Automation.</p> <p>Oliver Nemecek stellt Ihnen unsere Erfahrungen beim Einstieg in die Marketing Automation anhand eines konkreten Beispiels vor. Anschließend erarbeiten Sie gemeinsam, wie ein Einstieg gestaltet werden kann.</p>

Alle Workshops werden von unseren Experten geleitet. Die Teilnahmegebühr beträgt 250 € (zzgl. MwSt.). Weitere Informationen finden Sie unter [customer-success-tage.de](https://www.itdesign.de/customer-success-tage.de).

	CAS genesisWorld	Erfolgreiche Unternehmen	Kunden wirklich verstehen
15:00 – 15:30 Uhr	Kaffee und Snacks: Zeit zum Austausch		
15:30 – 17:30 Uhr	<p>Leads qualifizieren und erfolgreich verfolgen mit CAS genesisWorld</p> <p>Swen Rummel, Vertrieb CRM</p> <p>Wissen Sie bereits bei der ersten Kontaktaufnahme im Vertrieb, ob die Anforderungen und Wünsche des Interessenten zu Ihnen und Ihren Lösungen passen? Qualifizieren Sie Ihre Leads bereits beim Erstkontakt?</p> <p>Welche Möglichkeiten der Leadqualifizierung und Leadverfolgen Ihnen CAS genesisWorld bietet, werden wir gemeinsam in diesem Workshop klären.</p>	<p>Interne Akzeptanz für die Digitalisierung schaffen</p> <p>Tim Bauer, Leiter CRM-Akademie</p> <p>Wie transparent ist Ihre Digitalisierungsstrategie? Wird sie von allen Kollegen verstanden und mitgetragen? Welche konkreten und attraktiven Ziele sind damit verbunden?</p> <p>Der Erfolg der digitalen Transformation hängt entscheidend davon ab, mit welchem Team Sie Ihre digitalen Projekte zum Ziel führen und wie Sie es schaffen, dass alle Mitarbeiter die digitale Variante akzeptieren.</p> <p>Diskutieren Sie im Workshop, welche Maßnahmen zur Steigerung der Akzeptanz zielführend sind.</p>	<p>Customer Success als Wachstumsmotor</p> <p>Thomas Quandt, Director Customer Success Meisterplan</p> <p>Im Fokus von Umsatzwachstum steht in der Regel die Gewinnung von Neukunden. Jedoch liegt in der Kundenbetreuung ein mindestens ebenso großes Potenzial. Denn die Zufriedenheit Ihrer Kunden führt zu längeren Kundenbeziehungen, Upselling und Weiterempfehlungen. Kundenzufriedenheit erreichen Sie aber nicht durch Marketingversprechen und Sales-Aktionen. Ihre Kunden sind informiert und vernetzt – und sie erwarten eine individuelle Erfahrung im Umgang mit Ihrem Unternehmen und Ihren Dienstleistungen.</p> <p>Diskutieren Sie in diesem Workshop über die Erfolgsfaktoren von Customer Success und tauschen Sie Erfahrungen aus.</p>
18:30 – 19:15 Uhr	Stadtführung auf dem Weg zum gemeinsamen Abendessen für alle, die schon oder noch in Tübingen sind.		
19:15 – 23:00 Uhr	Wir laden Sie herzlich zum gemütlichen Abendessen im italienischen Restaurant „Al Dente“ ein.		

Alle Workshops werden von unseren Experten geleitet. Die Teilnahmegebühr beträgt 250 € (zzgl. MwSt.). Weitere Informationen finden Sie unter customer-success-tage.de.