



## Neuartige Veranstaltung bringt Klarheit bei der CRM-Software-Auswahl!

Professionelles Kundenbeziehungsmanagement (engl.: CRM - Customer Relationship Management) ist heute auch für mittelständische Unternehmen unverzichtbar geworden.

Jedoch, kennen Sie das? Alle reden von CRM, aber Sie wissen nicht so genau, wie Ihr Unternehmen davon wirklich profitieren kann. So finden Sie beispielsweise in der Angebotsflut nicht die für Sie entscheidenden Informationen, die Aussagen der Hersteller sind zu technisch gehalten und Ihnen fehlen konkrete Nutzenargumente.

Um Sie hierbei zu unterstützen, lädt Sie heute das Kompetenz-Zentrum Electronic Commerce Schwaben (KECoS) in Kooperation mit Wolfgang Schwetz, einem renommierten herstellerneutralen CRM-Experten, herzlich zum CRM-Kompetenztag "Test the Best Way" ein.

Hier erwartet Sie eine Kompaktveranstaltung, bei der sich vier führende CRM-Systemanbieter anhand einer konkreten Aufgabenstellung aus der Praxis dem direkten Vergleich stellen. Zudem hören Sie Vorträge praxiserfahrener Experten über die wirklich relevanten Faktoren zur Optimierung Ihrer Kundenbeziehungen und der nachhaltig erfolgreichen CRM-Einführung im Unternehmen. Ergänzt wird dies durch die Vorstellung eines Anwender-Beispiels, eine offene Podiumsdiskussion und genügend Zeit zum individuellen Austausch mit den Referenten und zum Besuch der Fachausstellung.

Wir würden uns freuen, Sie als Teilnehmer bei der Veranstaltung begrüßen zu dürfen.



## Programm

- 09:30 Uhr Check-in
- 09:45 Uhr Eröffnung und Begrüßung
- 09:55 Uhr „Kundenbeziehungen im Mittelstand optimieren“  
Markus Wirth, KECoS Schwaben  
Verbundprojekt „TS Kundenbeziehungen und Marketing“
- 10:25 Uhr „Erfolgsfaktoren und Chancen mit CRM im Mittelstand – Die 12 Gebote für eine erfolgreiche CRM-Einführung“  
Wolfgang Schwetz, schwetz consulting
- 11:10 Uhr Kaffeepause
- 11:30 Uhr Kurze Vorstellung der CRM-Anbieter und Vorstellung der Aufgabenstellungen für den Test
- 12:00 Uhr Anbieterpräsentation: Zwei Anbieter lösen die gestellten Aufgaben aus der Praxis
- 13:00 Uhr Mittagspause mit Buffet
- 13:50 Uhr Anbieterpräsentation: Zwei Anbieter lösen die gestellten Aufgaben aus der Praxis
- 14:50 Uhr Kaffeepause
- 15:20 Uhr CRM-Anbieter im Kreuzverhör  
Anwenderbericht:  
  
Podiumsdiskussion mit Anwendern und Anbietern über praktische Erfahrung
- 17:00 Uhr Zusammenfassung: Wolfgang Schwetz

Ansprechpartner für vertiefende Gespräche stehen für Sie bis 18.00 Uhr zu Verfügung.

## Partner



Microsoft CRM unterstützt mittelständische Unternehmen beim Aufbau profitabler Kundenbeziehungen. Entwickelt auf der .NET Plattform ist es einfach einzurichten, anzupassen und zu benutzen, über Outlook oder das Internet zugänglich.

**Kontakt:** Microsoft Deutschland GmbH, Konrad-Zuse-Str. 1, 85716 Unterschleißheim; [www.microsoft.com/germany/crm](http://www.microsoft.com/germany/crm), J. Kalz, E. Dell, Tel.: 040/899 677-0, Mail: [jkalz@microsoft.com](mailto:jkalz@microsoft.com), [edell@microsoft.com](mailto:edell@microsoft.com)

**FRITZ & MACZIOL** FRITZ & MACZIOL - Software, Systeme und Dienstleistungen (Groupware & Web, Services, Systemintegration, IBM HW/SW) FuM CRM-Souite: branchenunabhängig, Groupware-basierende und sofort einsatzfähige Lotus Notes Lösungen für Ihr Kundenbeziehungsmanagement. IBM Premier-Partner, über 1.000 Kunden, 220 Mitarbeiter, 13 Standorte (D/A)  
**Kontakt:** FRITZ & MACZIOL GmbH, Hörvelsinger Weg 17, 89081 Ulm; [www.fum.de](http://www.fum.de); Dietmar Frik, Tel.: 0731/1551-642, Mail: [dfrik@fum.de](mailto:dfrik@fum.de)

**KUMAtronik** Die KUMAtronik Software GmbH entwickelt DocHouse Office Informations Management. (OIM) auf Basis der IBM Middleware Lotus Domino. Die Lösung wird über das IBM Passport Advantage Programm vertrieben und von zertifizierten Partnern implementiert. DocHouse OIM ist eine Lösung für den Bereich CRM, Vertriebsinformation und Dokumentenmanagement.  
**Kontakt:** KUMAtronik Software GmbH, Oberfischbach 3, 88677 Markdorf; [www.kumasoft.de](http://www.kumasoft.de), Ulrich Knauer, Tel.: 07544/966-145, Mail: [ulrich.knauer@kumatronik.de](mailto:ulrich.knauer@kumatronik.de)



Die CAS Software AG ist einer der führenden Komplettanbieter für CRM und Informationsmanagement im Mittelstand. Die ausgezeichneten Produkte machen Unternehmen nachweislich erfolgreicher.  
**Kontakt:** CAS Software AG, Wilhelm-Schickard-Str. 10-12, 76131 Karlsruhe; [www.cas.de](http://www.cas.de); Angelika Herzog, Tel.: 0721/9638-670; Mail: [anelika.herzog@cas.de](mailto:anelika.herzog@cas.de)



## Anmeldung/Rückantwort

Bitte melden Sie sich per Fax oder E-Mail an:

**KECoS Schwaben, Olgastraße 101, 89073 Ulm**

**FAX: 07331/173-5169, E-Mail: [dworschak@kecos.de](mailto:dworschak@kecos.de)**

**Ja**, ich melde mich hiermit verbindlich für die Veranstaltung „TEST THE BEST WAY“ am 29.09.04 zum Preis von EUR 147,- (zuzügl. MwSt.) an.

Jeder weitere Teilnehmer der gleichen Firma zahlt nur EUR 99,- (zuzügl. MwSt.), hat aber bei Frühmeldung keinen Anspruch auf das Fachbuch.

Ich bringe \_\_\_\_\_ weitere Personen mit.

\_\_\_\_\_  
Vorname/Name

\_\_\_\_\_  
Firma/Institution

\_\_\_\_\_  
Straße und Hausnr. bzw. Postfach

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort

\_\_\_\_\_  
Telefon/Fax

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

Der Teilnehmer kann bis 10 Tage vor Beginn der Veranstaltung ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt hat schriftlich zu erfolgen. Für die Rechtzeitigkeit der Erklärung ist ihr Eingang beim Veranstalter maßgeblich, erfolgt der Rücktritt später, ist der Veranstalter berechtigt, 50 % des Rechnungsbetrages als Kostenpauschale zu verlangen bzw. einzubehalten. Der Teilnehmer kann jedoch einen Ersatzteilnehmer stellen, der in den Vertrag eintritt. Erfolgt bis zum 28.09.2004 keine schriftliche Abmeldung bzw. Benennung eines Ersatzteilnehmers, wird der volle Betrag in Rechnung gestellt. Sofern Sie nach Ihrer Anmeldung keine gegenteilige Nachricht vom Veranstalter erhalten, gilt diese somit als erfolgt. Im Hinblick auf die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes erklärt sich der Teilnehmer damit einverstanden, dass die von ihm bekannt gegebenen Daten allen Veranstaltungspartnern zugänglich gemacht werden.

## Termin und Ort

Die Veranstaltung findet statt

- am **Mittwoch, 29. September 2004** von **9.30 bis 18.00 Uhr**
  - in der **IHK Ulm, Ludwig Erhard Saal** Olgastraße 101, 89073 Ulm
- Anfahrtskizze unter [www.kecos.de](http://www.kecos.de)

## Kosten

Die Gebühr für die Tagesveranstaltung beträgt pro Teilnehmer EUR 147,- (zuzügl. MwSt.) Jeder weitere Teilnehmer der gleichen Firma zahlt nur EUR 99,- (zuzügl. MwSt.). Darin enthalten sind Fachvorträge, Imbiss, Getränke und Dokumentation. Der Teilnehmer erhält nach der Veranstaltung eine Rechnung.

**Schnell sein bringt Know-How!** Bei Anmeldung bis zum 15.09.2004 erhalten Sie kostenlos das Fachbuch von Wolfgang Schwetz „Customer Relationship Management“ im Wert von EUR 48,-.

## Kontakt

Dipl. Betriebswirt (FH) Markus Wirth;  
Tel.: 0731/173-189, E-Mail: [wirth@kecos.de](mailto:wirth@kecos.de)

## Veranstalter



**KECoS**  
Kompetenz-Zentrum  
Electronic Commerce  
Schwaben

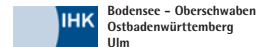


Bundesministerium  
für Wirtschaft und Arbeit

**schwetz consulting**  
customer relationship management



**BA** Berufsakademie Heidenheim  
University of Cooperative Education



Das regionale Kompetenz Zentrum Electronic Commerce Schwaben (KECoS) wird als Teil des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) gefördert. KECoS ist Teil des Verbunds „Themenschwerpunkt Kundenbeziehungen und Marketing“, zu dem sich bundesweit fünf Kompetenzzentren zusammengeschlossen haben.

**TEST THE BEST Way**  
DER CRM-KOMPETENZTAG

Führende CRM-Anbieter stellen sich dem Vergleich

Aufgabenstellungen aus der Praxis

Wichtige Erfolgsfaktoren und Entscheidungshilfen

