

Pressemitteilung

Executive Briefing: “(E-)CRM – Eine funktionierende Beziehungskiste?”

Am 10.12.2002 findet ab 18.00 Uhr in Essen ein Executive Briefing der European E-Commerce Academy statt. Das Thema der Veranstaltung lautet: „(E-)CRM – Eine funktionierende Beziehungskiste?“

Wie kann man durch die konsequente Anwendung von E-CRM Geld verdienen? Ist es möglich, über Communities, Self Services oder andere E-CRM-Instrumente Kunden an das eigene Unternehmen zu binden? Wie kann mittels E-CRM Kundenvertrauen aufgebaut werden, um langfristig einen möglichst hohen ROI zu generieren? Diese und weitere Fragestellungen stehen im Fokus des nächsten Executive Briefings der European E-Commerce Academy (10.12.2002, Zeche Zollverein, Essen).

Dabei ist es der European E-Commerce Academy gelungen, mit Karl Klarman (Vice President, BroadVision), Harald Eichsteller (Manager ARAL Online im BP Konzern) und Dr. Frank Antwerpes (Vorstand, Antwerpes AG) drei erfahrene Referenten für dieses Thema zu gewinnen. Sie machen in ihren Keynotes deutlich, dass E-CRM weit mehr ist als das Aufstellen von Hardware und das Installieren einer Datenbank. Erst wenn es gelingt das Verhältnis „Kunde-Unternehmen“ zu überdenken und kritische Prozesse neu zu definieren, können E-CRM-Aktivitäten gelingen. Dabei gehen die Referenten auch einer weiteren Ursache für CRM-Fehlschläge auf den Grund: Der mangelnden Phantasie bei der Erarbeitung und Umsetzung von CRM-Kampagnen. Was nützt das beste Tool, wenn der Marketeer nicht in der Lage ist, die Potenziale, die das internetgestützte Beziehungsmanagement bietet, auszuschöpfen.

Gegen 19:00 Uhr beginnen das Networking und die Podiumsdiskussion, die den Gästen die Gelegenheit geben, Ihre Fragen und Ideen im direkten Kontakt mit den Referenten sowie Dirk Ploss (Leiter Marketing, Clearing Solution) und Sebrus Schumacher (Geschäftsführer, promio.net) zu reflektieren.

Die European E-Commerce Academy ist ein führendes E-Business-Netzwerk in NRW. Sie verfolgt zwei Ziele: den internationalen Austausch von strategischem E-Business-Wissen für Entscheider und das Networking innerhalb der NRW-Wirtschaft.

European E-Commerce Academy
Eine Initiative des Landes NRW im
Auftrag der NRW Medien GmbH

Realisation/Kontakt:
FTK
Matthias Janusch / Nils W. Prösser
Martin-Schmeißer-Weg 4
44227 Dortmund

Tel. +49 (0) 231 . 97 50 56-0
Fax +49 (0) 231 . 97 50 56-10
info@ecommerce-academy.org
www.ecommerce-academy.org

Dortmund, 13.11.2002

www.broadvision.com
www.aral.de
www.antwerpes.de
www.clearing-solution.de
www.b2b.promio.net