

## Tagesordnung



Anlass **CRM erfolgreich einführen und nutzen**

**Software und  
Digitalisierung**

Datum 26.06.2024

Uhrzeit 09:00 - 16:00

Ort VDMA, Raum 10

**Für eine erfolgreiche Kundenzentrierung müssen alle Mitarbeitende, die Zugang zum Kunden haben, auf einheitliche Kundendaten zugreifen können. Das funktioniert nur mit einem unternehmensweiten CRM-System. Wie eine Einführung und die nachfolgende Nutzung erfolgreich werden, zeigen die Kundenbeispiele.**

**09:00**     *Empfang, Networking, Besuch der Ausstellung*

**10:00**     **Begrüßung, kartellrechtlicher Hinweis**  
Thomas Riegler, VDMA

**10:10**     **Hürden, Herausforderungen und Chancen - Erfahrungen aus einer CRM-Einführung in einem globalen Unternehmen**  
Sven Kuennen; Big Dutchman Service GmbH, Vechta

**10:45**     **CRM-Einführung bei der motan Firmengruppe zur Unterstützung der internationalen Unternehmensstrategie**  
Matthias Thuro, motan holding gmbh, Konstanz  
Gerd Kuchelmeister, KUMAVISION BSO GmbH, Markdorf

**11:20**     *Kaffeepause, Networking, Besuch der Ausstellung*

**12:00**     **Umfassender Service durch unternehmensweites, digitales Gedächtnis – CRM bei NIVUS**  
Stephan Frank, NIVUS GmbH, Eppingen

**12:35**     **Höhere Kundenzufriedenheit durch Digitalisierung: Digitalisierung und Automatisierung der Reklamations- und Rücksendeprozesse bei Sartorius**  
Kevin Womelsdorf, Sartorius AG, Göttingen

**13:10**     *Mittagessen im VDMA-Restaurant, Networking, Besuch der Ausstellung*

**14:15**     **Sales Performance Management im internationalen Vertrieb: Globale Kollaboration in Echtzeit**  
Eckart Fischer, J.Schmalz GmbH, Glatten

**15:00**     **Transforming Customer Data into Value: Kundenbeziehungsmanagement bei BHS Sonthofen**  
Bernd Lange, BHS Sonthofen GmbH, Sonthofen

**15:35**     *Besuch der Ausstellung*

Kontakt     Thomas Riegler  
Telefon     +69 6603-1669  
E-Mail     thomas.riegler@vdma.org

**16:00**    **Ende der Veranstaltung**