

## Einladung

**zum IntraWorlds Customer Relationship Management Forum 2010  
am 30. September 2010 in München**

**Customer Relationship Management 2.0:**

**Interaktive Kunden-Communities für nachhaltigen Wettbewerbsvorsprung**

### Teilnehmer & Ziele

Das IntraWorlds Customer Relationship Management Forum 2010 richtet sich an Marketing- und Vertriebsverantwortliche, die ihre Kunden im Internet enger binden und besser kennen lernen wollen.

Die Entwicklung des Netzes hin zum Mitmach-Internet („Web 2.0“) eröffnet Unternehmen völlig neue Möglichkeiten, ihren Kunden eigene, interaktive Communities bereit zu stellen, die den Austausch untereinander aber auch mit dem Unternehmen ermöglichen. Im Aufbau dieser Communities besteht die Chance, langfristig Wettbewerbsvorteile zu sichern.

Die Referenten stellen anhand eigener praktischer Erfahrungen die wachsende Bedeutung der Kundenbindung im Web 2.0 vor. Dabei erfahren Sie insbesondere, wie Sie in Zeiten erfolgreicher Internet-Netzwerke wie Facebook, LinkedIn oder XING durch den Einsatz moderner Social Community Lösungen Ihre Kunden enger als bisher binden, gezielt neue Kunden gewinnen und attraktive Geschäftsmodelle entwickeln können.

### Ort & Teilnahmegebühr

Veranstaltungsort ist das **Haus der Bayerischen Wirtschaft in München**. Die Teilnahmegebühr beträgt **199,- EUR netto**. Bitte melden Sie sich **bis zum 17.09.2010** verbindlich unter folgendem Link an: [http://www.amiando.com/intraworlds\\_forum\\_2010.html](http://www.amiando.com/intraworlds_forum_2010.html)  
Wir laden Sie im Anschluss an die Veranstaltung sehr herzlich zu einem **gemeinsamen Besuch des Münchener Oktoberfests** ein.

### Programm

bis	<b>Anreise nach München</b>
10:30 Uhr	
10:30 Uhr -	<b>Registrierung &amp; Kaffee</b>
11:00 Uhr	
11:00 Uhr -	Dr. Christoph Herrlich,
11:30 Uhr	Director Customer Solutions, IntraWorlds
	<b>Kunden(ein)bindung mittels Kunden-Communities: Erfahrungen &amp; Fallbeispiele</b>
11:30 Uhr -	Karl-Heinz Behrens,
12:30 Uhr	Geschäftsführer, vertriebsunion meynen
	<b>Über das Verlegen im neuen Jahrzehnt – Wem die Community folgt, der macht das Geschäft!</b>
12:30 Uhr -	<b>Gemeinsames Mittagessen und Networking</b>
14:00 Uhr	
14:00 Uhr -	Marc-Nicolai Pfeifer,
15:00 Uhr	Key Account Executive, NIKE
	<b>Die Nike-Plus Fußballer-Community – das Online-Trainingsprogramm mit den Weltklasse-Profis</b>
15:00 Uhr -	Thomas Lennartz,
16:00 Uhr	Bereichsleiter Medienübergreifendes Publizieren, Mitglied der Verlagsleitung, Verlag Neue-Wirtschaftsbriefe (NWB Verlag)
	<b>Die NWB Community: Communities als neue Kernkompetenz für Fachverlage am Fallbeispiel NWB</b>
16:00 Uhr -	<b>Kaffeepause, Networking und Ausklang</b>
16:30 Uhr	
Ab	<b>Besuch des Münchner Oktoberfests auf Einladung von IntraWorlds</b>
19:30 Uhr	

*Programm Stand 30.07.2010, Änderungen vorbehalten*

### Informationen & Kontakt

Für Rückfragen zum IntraWorlds Customer Relationship Management Forum 2010 wenden Sie sich bitte an: **Dr. Christoph Herrlich, Director IntraWorlds GmbH, Tel: 089-2000 412 16, Email: christoph.herrlich@intraworlds.com**  
Wenn Sie planen, am abschließenden Besuch des Oktoberfests teilzunehmen, reservieren Sie bitte möglichst frühzeitig Ihre Unterkunft in München. Kurzfristig können Zimmer knapp und sehr teuer werden.

## Referenten

beim IntraWorlds Customer Relationship Management Forum 2010  
am 30. September 2010 in München

### Vorstellung der Experten

#### Karl-Heinz Behrens, Geschäftsführer



Der studierte Journalist und „Freizeit-Verleger“ Karl-Heinz Behrens führt seit 2002 die Geschäfte der Vertriebsunion. Das Eltviller Unternehmen ist ein B2B-Servicecenter für Verlage, Institutionen und Unternehmen. In den speziell für die Kunden zugeschnittenen Servicepaketen für Vertrieb, Marketing und Kundenpflege spielt die vertriebsunion die gesamte Klaviatur des analogen wie des digitalen Geschäfts. Karl-Heinz Behrens prognostiziert einen dramatischen Wandel des Verlagsgeschäftes von Push- zum Pull-Business. Seine These: Verlegerischen Community-Konzepten gehört die Zukunft. In der Animation von Mitgliedern und Nutzern zur Interaktion liegt die Quelle für innovative Verlagsprodukte und -Services sowie gleichzeitig die Herausforderung für Marketing und Vertrieb des nächsten Jahrzehnts.



#### Dr. Christoph Herrlich, Director



Christoph Herrlich ist Director Customer Solutions bei der IntraWorlds GmbH in München. In dieser Position unterstützt er Unternehmen im Aufbau zielgruppenspezifischer Social Communities zur Kundenbindung. In seinem Vortrag stellt der promovierte Jurist Beispielcommunities vor und berichtet über erfolgreiche CRM 2.0-Projekte. Dabei geht er auch der Frage nach funktionierenden Geschäftsmodellen im Web 2.0 nach.



#### Thomas Lennartz, Mitglied der Verlagsleitung



Thomas Lennartz ist Bereichsleiter und Mitglied der Verlagsleitung beim NWB Verlag. Sein Studium der Rechtswissenschaften absolvierte er in Köln und Bonn. Ab 1990 war er zunächst für die Bayer AG und die kanzeirechner.de GmbH in der Softwareentwicklung tätig. Seit dem Jahr 2000 arbeitet er beim NWB Verlag in Herne und ist dort heute als Bereichsleiter Medienübergreifendes Publizieren u.a. verantwortlich für die Umsetzung von Projekten wie die NWB Community und die NWB Datenbank. Im seinem Vortrag zeigt er aus den Erfahrungen am eigenen Fallbeispiel die Nähe des Community-Geschäfts zum "klassischen" Verlagsgeschäft auf und stellt die sich aus beiden Bereichen ergebenden Synergien vor, wie sie heute bereits bestehen und sich für die Zukunft abzeichnen.



#### Marc-Nicolai Pfeifer, Key Account Executive



Marc-Nicolai Pfeifer kam nach dem Abschluss des Studiums Diplom-Sportmanagement über die Stationen VfB Stuttgart und Hertha BSC Berlin zu Nike. Über ein Potential-Trainee-Programm gewann er einen vielschichtigen Einblick in das Top-Management und arbeitet seit 2005 als Spezialist im Bereich Kundenbindung. Die Plattform Nikeplus.com ist ein entscheidender Erfolgsfaktor in seiner Arbeit und er stellt bei dieser Plattform im Detail das interaktive Online-Trainingsprogramm mit Weltklasse-Fußballprofis vor.

