

## Aktuelle Presseinformation

**Shortcut** – Kundendaten entlang der gesamten Customer Journey nicht nur zu generieren, sondern auch smart für Marketing, Vertrieb und Business Development zu verwerten, ist die große Herausforderung im Customer Relation Management (CRM). Um Strategien, neueste Trends und rechtliche Aspekte geht es beim zweiten **CRM EXCELLENCE DAY 2017** am 14. November im Microsoft Atrium in Berlin. Experten stellen Best-Practice-Beispiele vor und beleuchten die Herausforderungen, die durch die Umsetzung der EU-Datenschutzverordnung 2018 auf die Unternehmen zukommen. Veranstalter sind Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt und der Handelsverband Deutschland (HDE).

### **CRM EXCELLENCE DAY 2017 am 14.11. in Berlin: „Turning Data into Customer Experience“**

## **Die Nadel im Big-Data-Heuhaufen erfolgreich finden**

**Frankfurt, 29. September 2017** – Trotz wachsender Datenmengen, die Verbraucher im Netz hinterlassen, gleicht die Analyse von Kundenbedürfnissen oft noch immer der Suche nach der Nadel im Heuhaufen. Denn Daten zu sammeln ist das eine – sie entlang der gesamten Customer Journey für Marketing, Vertrieb und Business Development zu verwerten, ist die weitaus schwierigere Aufgabe. Um praktische Strategien, neueste Trends und rechtliche Aspekte geht es beim zweiten CRM EXCELLENCE DAY 2017 am 14. November im Microsoft Atrium in Berlin. Veranstalter sind Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt und der Handelsverband Deutschland (HDE). Partner des Events ist Microsoft.

Unter dem Motto „Turning Data into Customer Experience – Die Verschmelzung von Mensch & Maschine“ geben renommierte Experten praxisnah und kompakt Antworten auf aktuelle Fragen. Im Mittelpunkt stehen die neuesten Trends und Technologien im CRM: Fragen zur analytischen und operativen Weiterverarbeitung von Daten und die Einbeziehung von Wertschöpfungspartnern, aber auch die EU-Datenschutzverordnung 2018, die schon jetzt zu erheblichen Herausforderungen für die Unternehmen führt.

Zum Auftakt ordnet der Blogger und Lehrstuhlinhaber für Kundenmanagement an der Hochschule Luzern, Prof. Dr. Nils Hafner die aktuellen und kommenden CRM Trends. Seine Themen beinhalten unter anderem die Grenzen der Automatisierung und intelligentes Lead Management sowie Artificial Intelligence. Die weiteren Themen des Vormittags lauten „Data Sourcing und Mining“ und „Multi Channel Tracking und Optimierung“ mit Frank Naujoks von Microsoft Deutschland und Prof. Dr. Peter Gentsch von der HTW Aachen.

Unter der Überschrift „From Big 2 Smart Data – Die Kunst der Dechiffrierung“ präsentiert Heiko Güthenke von der DB Fernverkehr das CRM-System „Railmate“ der Bahn. Hier werden Kundenfeedbacks aus verschiedensten Quellen und betriebliche Informationen miteinander kombiniert und ausgewertet. Dieses Best-Practice-Beispiel zeigt, dass die Verarbeitung der jüngeren Datenformate neuartige Perspektiven eröffnet und zugleich hohe Anforderungen an Systeme, Analytik und Visualisierung stellt.

## **Aktuelle Presseinformation**

Weiter geht es mit Best-Practice-Vorträgen zu Themen wie „Digitale Transformation und Customer Centricity“, Vertriebskommunikation in der vernetzten Welt und einem Einblick in die CRM-Praxis bei Media Saturn. Die Referenten sind Klaus Rovara von BSH Hausgeräte, Henrieke Hentschel von Otto und Christian Heß von Media Saturn.

Zum Auftakt des Nachmittagsprogramms fragt Sven Bruck, Geschäftsführer der NOAH Digital International, „ist Digitalisierung die heilende Sintflut?“ Der Spezialist für die Digitalisierung von Geschäftsmodellen spricht über die Herausforderungen der nächsten Generation von CRM-Modellen. Die kommende EU-Datenschutzverordnung bereitet vielen CRM-Verantwortlichen nach wie vor Kopfzerbrechen. Der Experte für Datenschutz und IT-Sicherheit, Dr. Nils Christian Haag, von intersoft consulting services, referiert im letzten Vortrag des Tages über die praktische Umsetzung der Verordnung, die im Mai 2018 in Kraft tritt.

Im Anschluss an den CRM EXCELLENCE DAY haben die Besucher die Gelegenheit, ab 17 Uhr mit den Teilnehmern des Deutschen Handelskongresses ins Gespräch zu kommen. Neben ausgiebigen Networking-Möglichkeiten mit den Branchengrößen des Handels bietet der Abend auch inspirierende Impulsvorträge von Prof. Dr. Klemens Skibicki von der Cologne Business School und Prof. Dr. Michael Feindt von Blue Yonder. Teilnehmer, die sowohl am Deutschen Handelskongress am 15. und 16. November im Maritim Hotel Berlin als auch am CRM EXCELLENCE DAY teilnehmen möchten, können durch Sonderkonditionen bis zu 300 Euro sparen.

### **CRM EXCELLENCE DAY 2017**

#### **14. November 2017 Microsoft Atrium Berlin**

Informationen und Anmeldung unter [www.managementforum.com/crm](http://www.managementforum.com/crm)

#### **Kontakt für die Fachpresse:**

Nadine Preßl, Marketing Managerin  
Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH  
Eschersheimer Landstraße 50, D-60322 Frankfurt am Main  
Telefon +49 (0) 69 24.24 4784  
[pressl@managementforum.com](mailto:pressl@managementforum.com)  
[www.managementforum.com](http://www.managementforum.com)

### **Handelsverband Deutschland (HDE)**

Der Handelsverband Deutschland (HDE) ist die Spitzenorganisation des deutschen Einzelhandels und als solche das legitimierte Sprachrohr der Branche gegenüber der Politik auf Bundes- und EU-Ebene, gegenüber anderen Wirtschaftsbereichen, den Medien und der Öffentlichkeit. Mit 300.000 Einzelhandelsunternehmen und einem jährlichen Umsatz von 480 Milliarden Euro ist der Einzelhandel die wichtigste Kraft der Binnenwirtschaft. Der Einzelhandel beschäftigt drei Millionen Mitarbeiter und bildet über 150.000 junge Menschen in mehr als 30 Berufen aus. Er ist damit einer der größten Arbeitgeber und Ausbilder in Deutschland.

## ***Aktuelle Presseinformation***

### **Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH**

Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH steht unter dem Motto „Inspiring Minds“ für unvergessliche Event-Experiences. Unsere Business-Veranstaltungen bringen die innovativsten und inspirierendsten Köpfe zusammen und bieten Top-Informationen, exzellentes Fachwissen und die besten Networking-Möglichkeiten für Teilnehmer aus Handel, Konsumgüterindustrie und deren Dienstleister. Durch die enge Zusammenarbeit mit den Gesellschaftern und Partnern garantieren die Events von Management Forum aktuelle Branchennews und Fachinformationen aus erster Hand und gelten als die führenden Events der jeweiligen Branche. Management Forum der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH veranstaltet ca. 30 Kongresse/Kongressmessen pro Jahr.