



## STEUERUNG VON KUNDENBEZIEHUNGEN

- 13:00 Empfang auf dem Rheinschiff MS Düsseldorf
- 13:30 Steuerung von Kundenbeziehungen: Mit Big Data, Social Media und Digital Marketing zu neuen Entscheidungen.  
*Frank Hendricks und Jürgen Rost, geschäftsführende Gesellschafter der HENDRICKS, ROST & CIE. GmbH*
- 14:00 Verursachungsgerechte Kostenrechnung zur Sicherung der Marktstellung.  
*Björn Schwabe, Abteilung Controlling der HUK-COBURG-Versicherungsgruppe*
- 15:00 Integrierte Unternehmenssteuerung: Einbindung von CRM in das Vertriebscontrolling und Unternehmensreporting bei R. STAHL.  
*Bernd Marx, Finanzvorstand / CFO bei der R. STAHL AG*
- 16:00 Kuchenpause
- 16:30 Wissen ist Macht: Wie Kundenverhalten durch Data Mining vorhersagbar wird.  
*Prof. Dr. Joachim Schwarz, FOM - Hochschule für Ökonomie & Management, Bonn*
- 17:15 Paradigmenwechsel in Marketing und Vertrieb: Digitalisierung ermöglicht und erfordert neue Steuerungskonzepte.  
Live Workshop zur Reifegradbewertung.  
*Raffaele Costantini, Geschäftsführer der Helixor GmbH*
- 18:30 Veranstaltungsende
- 19:00 Late Summer Party 2015