

KWF-Vortragsveranstaltung am 10. Februar 2011

Fleming's Hotel Frankfurt an der Neuen Börse, Elbinger Str. 1-3, 60487 Frankfurt am Main

Agenda

Thema	Inhalt	Referent	Zeit
Begrüßung & Moderation	Einleitung in die Veranstaltung und Vorstellung der Referenten	Prof. Dr. Jürgen Moormann, Frankfurt School of Finance & Management	13:45–14:00 Uhr
Impulsvortrag			14:00–14:30 Uhr
Von der grauen Maus zum Markenartikel	Fußball – Fans - Finanzen Die Erfolgsgeschichte des FSV Mainz 05	Christian Heidel, Manager 1. FSV Mainz 05	
Vertiefungsvorträge (parallele Veranstaltungen) Raum Fleming's 10		Block 1	14:30–15:15 Uhr
a) Excellenz und Effizienz in der Kundenbetreuung von morgen	<ul style="list-style-type: none"> • Der moderne Kunde im Fokus - die Anforderungen an die Kundenservice verändern sich rasant • Priorisierung von Kundenaufträgen - mit intelligentem Routing Kunden begeistern • Trends und neue Zielgruppen - den Kundendialog einfach und schnell gestalten 	Henning Ratjen, comdirect bank AG	
Raum Fleming's 5			
b) Internationales Marketing bei der DKB Die Bank, die Ihre Sprache spricht	<ul style="list-style-type: none"> • Vorstellung und Entwicklung der DKB und des Bereiches Internetbank International • DKB-Cash, wie ein gutes Produkt neue Vertriebsmöglichkeiten entstehen lässt • Wirtschaftsraum Internet kennt keine Landesgrenzen: Wir sind schon da, wo unser Kunde hin möchte • Entwicklungstrends bei Banken im Web 2.0 	Thomas Teuber, DKB AG	
Kaffeepause			
Vertiefungsvorträge (parallele Veranstaltungen) Raum Fleming's 10		Block 2	15:45–16:30 Uhr
c) Projekt „UpDate“ Datenschutz als Chance ergreifen	<ul style="list-style-type: none"> • Vorstellung des Projekts „Update“ (Umgang mit personenbezogenen Daten) in der W&W AG • „Agieren“ statt „Reagieren“ Datenschutz aktiv leben • Bedeutung und Verankerung des Datenschutzes im Unternehmen 	Jürgen Hörner, W&W AG	
Raum Fleming's 5			
d) Kunden gewinnen und binden	<ul style="list-style-type: none"> • Warum Web und Social Media Monitoring? • Qualitätssicherung und Fortschritt in der Web-Kommunikation • Auswirkungen von Web und Social Media Monitoring auf die Kundenkommunikation 	Gerd Büttner, CURE S.A. und KWF S.A.	
Abschlussdiskussion		Moderator & alle Referenten	16:30–17:00 Uhr
Gemeinsamer Abendimbiss			ab 17:00 Uhr