



## **Gemeinsame Sitzung der Kompetenz-Center Anwender von Dialogmarketing und Customer Relationship Management**

**am Dienstag, 17. September 2019**

10.00 Uhr bis ca. 16.30 Uhr  
im Hause Deutsche Welle  
Kurt-Schumacher-Str. 3  
53113 Bonn

- TOP 1**      **Begrüßung und Vorstellungsrunde der Teilnehmer**  
*Diana Junghanns, Vorsitzende des KC Anwender von Dialogmarketing*  
*Georg Blum, Vorsitzender des KC Customer Relationship Management*
- TOP 2**      **Vorstellung des Gastgebers:**  
**Von CRM zu Customer Experience**  
*Claudia Winter, Deutsche Welle(DW)*

### ***Schwerpunkt-Thema Marketing Automation:***

**„Die fünf Irrtümer zum Thema Marketing Automation. Fünf Thesen, was Marketing Automation leisten soll, jedoch in der Realität nicht leisten kann.“**

*Georg Blum, 1A Relations GmbH/Vorsitzender des KC Customer Relationship Management*

**„Die Apollo Triggerkommunikation durch den gesamten Customer Lifecycle.“**

*Lisa Klose, Michael Narr, Apollo-Optik Holding GmbH & Co. KG*

**„Wir wissen, was der Bauer sucht - wie User Centricity die Kundenkommunikation bei Bayer Crop Science verändert.“**

*Isabella Grunenberg, Raphael Hahn, Nayoki GmbH*

- TOP 3**      **Bericht aus dem Gesamtverband**  
*Sebrus Berchtenbreiter, DDV-Vizepräsident*
- TOP 4**      **Verschiedenes**
- TOP 5**      **Zusammenfassung und Verabschiedung**

(Im Rahmen der Mittagspause findet eine Führung bei der Deutschen Welle statt.)