

## AMC-Arbeitskreis

### Dialogmarketing in der Assekuranz

Kickoff-Workshop, 16. September 2004, Münster

#### Agenda

09.30 – 10.00 Uhr **Get Together**

10.00 – 10.30 Uhr **Begrüßung, Vorstellung der Teilnehmer**  
Dr. Frank Kersten, AMC Münster

10.30 – 11.15 Uhr **Direktmarketing - Status Quo und Perspektiven**  
Prof. Dr. Manfred Krafft, Institut für Marketing, Universität Münster



- Aktuelle Bedeutung des Direkt- und Dialogmarketing in der Praxis
- Stand des Direktmarketing in der Praxis
- Was bringt Direktmarketing?
- Fallstudie zur Optimierung von Mailings

11.15 – 11.45 Uhr **Diskussion, Kaffeepause**

11.45 – 12.30 Uhr **Vertriebsunterstützung für Makler durch Direktmarketing**  
Rudolf Lohaus, Handlungsbevollmächtigter, Volkswohl Bund



- Professionelle Erstellung individueller Mailings via Internet
- Selektion des Aktionsbestandes mit eigenen oder Kauf-Adressen
- Praktische Umsetzung mit der Bertelsmann-Tochter AZ-Direct
- Erste Erfahrungen mit der Pilotgruppe

12.30 – 12:45 Uhr **Diskussion**

12.45 – 13.30 Uhr **Mittagsimbiss**

13.30 – 14.15 Uhr **Stufenkonzepte zur Neukundengewinnung**  
Jörg Hammer, dialog concept / meiller direct



Der Vortrag befasst sich mit den Entwicklungsstufen einer nachhaltig nutzbaren Neukunden-Gewinnung. Hierzu werden die notwendigen Voraussetzungen dargestellt, die mögliche Vorgehensweise zum schrittweisen Aufbau der Neukundenkommunikation sowie die Integration dieses Konzeptes in eine anschließende Regelkommunikation mit den Kunden.

14.15 – 14.45 Uhr **Diskussion, Kaffeepause**

14.45 – 16.00 Uhr **Erwartungen der Teilnehmer an den Arbeitskreis, Festlegung der Themenschwerpunkte für die Folgetreffen**  
Dr. Frank Kersten, AMC Münster



Der Kickoff-Workshop „Dialogmarketing in der Assekuranz“ dient dazu, das Interesse an einem kontinuierlichen Erfahrungsaustausch zum Thema Direkt-/Dialogmarketing zu eruieren. Bei entsprechendem Bedarf werden ab 2005 drei Treffen jährlich durchgeführt, deren Inhalte zusammen mit den Teilnehmern festgelegt werden.

16.00 Uhr **Ende der Veranstaltung**

Der 1994 gegründete **Assekuranz Marketing Circle** dient als Plattform, um Marketing- und Vertriebsthemen der Assekuranz in einer **Community** zu diskutieren und **Erfahrungen auszutauschen**, **kostenoptimierte Gemeinschafts- und Individualprojekte** zu organisieren, **gemeinsame Interessen** unter den AMC-Mitgliedern zu koordinieren, durch gemeinsame Datenbasen **Benchmarkingmöglichkeiten** zu schaffen, durch Recherchen und Analysen die richtigen **Lösungsanbieter** zu finden und durch **Arbeitsgemeinschaften** Kosten für die AMC-Mitglieder zu reduzieren. Die Plattform des AMC schafft für Versicherungsunternehmen die Möglichkeit, die Vorteile einer **Assekuranz-Community** auszuschöpfen.

**Der Workshop findet in den Räumlichkeiten des Instituts für Marketing der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster statt:**

Hörsaal Am Stadtgraben 9, 48143 Münster  
Tel.: 0251-83-25025

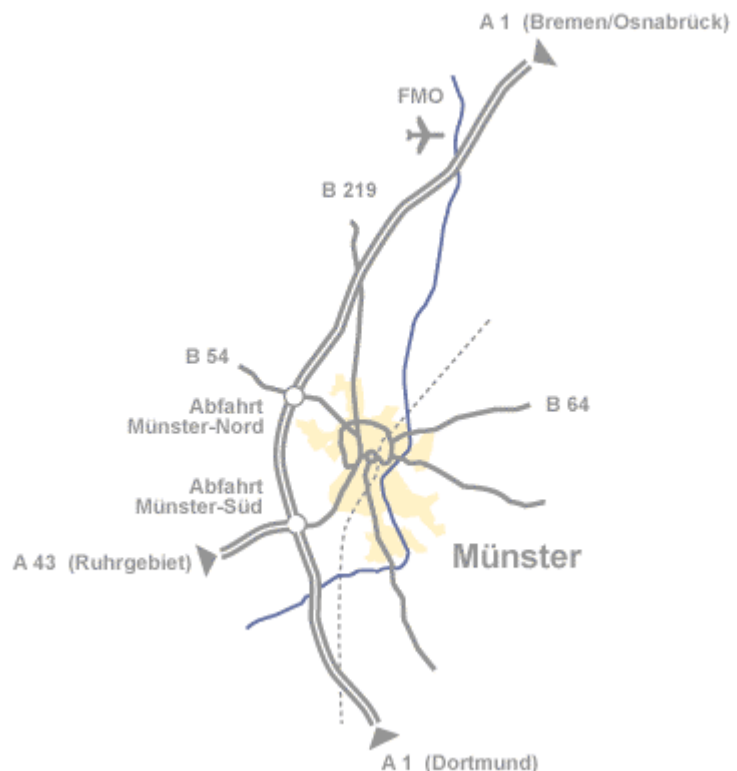
## Anfahrt

### Aus Richtung Norden:

Von der Autobahn (Abfahrt Münster Nord) der Steinfurter Straße bis zum Neutor (Aral Tankstelle auf der rechten Seite) folgen.

Nach ca. 300 Metern befindet sich auf der rechten Seite das Schloss mit dem davor liegenden Hindenburgplatz (Parkplatz). Diesen steuern Sie bitte zum Parken an.

Um zum Institut für Marketing zu gelangen, überqueren Sie die Straße "Hindenburgplatz" in Richtung Amtsgericht und dann in Richtung Zorbas (griechisches Restaurant). Gehen Sie rechts die Straße "Am Stadtgraben" entlang. Nach ca. 100 Metern finden Sie den Hörsaal „Am Stadtgraben 9“ zu Ihrer Linken.



### Aus Richtung Süden:

Von der Autobahn Abfahrt Münster Süd folgen Sie bitte der Weseler Straße ca. 3 km. Die Weseler Straße wird in ihrem weiteren Verlauf zu "Am Stadtgraben". Auf der linken Seite befindet sich das Landgericht (großes rotes Gebäude). Fahren Sie bitte links. Auf der rechten Seite befindet sich der Hindenburgplatz (Parkplatz).

Um zum Institut für Marketing zu gelangen, überqueren Sie die Straße "Hindenburgplatz" in Richtung Amtsgericht und dann in Richtung Zorbas (griechisches Restaurant). Gehen Sie rechts die Straße "Am Stadtgraben" entlang. Nach ca. 100 Metern finden Sie den Hörsaal „Am Stadtgraben 9“ zu Ihrer Linken.

## Moderation und Referenten:



**Dr. Frank Kersten**, Jahrgang 1964, Studium der Wirtschaftswissenschaften, 1996 Promotion am Institut für Wirtschaftsinformatik der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster, seit 1996 Projektleiter und Senior-Manager beim AMC Assekuranz Marketing Circle, verantwortlich u. a. für die Arbeitskreise CRM und Dialogmarketing.

**Kontakt:** Dr. Frank Kersten, AMC Münster, Geiststrasse 4, 48151 Münster, Tel. 0251/6261-121, Fax 0251/6261-117, Email [kersten@amc-forum.de](mailto:kersten@amc-forum.de), <http://www.amc-forum.de>



Univ.-Prof. Dr. Manfred Krafft (Jg. 1963) ist seit Januar 2003 Direktor des Instituts für Marketing an der Westfälischen Wilhelms-Universität zu Münster. Zuvor war er Inhaber des Otto-Beisheim-Stiftungslehrstuhls für Marketing an der Wissenschaftlichen Hochschule für Unternehmensführung (WHU) in Vallendar bei Koblenz und zugleich Direktor des Zentrums für Marktorientierte Unternehmensführung der WHU. Prof. Krafft ist bekannt aus zahlreichen nationalen und internationalen Veröffentlichungen in angesehenen akademischen und Fach-Zeitschriften. Seine Forschungsschwerpunkte sind Problemstellungen des Customer Relationship Managements, des Direktmarketing, des eCommerce, der Kundenbewertung sowie des Vertriebsmanagements. Prof. Krafft ist Mitglied des Aufsichtsrats der infor AG sowie wissenschaftlicher Beirat des AMC Assekuranz Marketing Circle. Zudem berät er namhafte Unternehmen in Fragen des Marketing- und Vertriebsmanagements.

**Kontakt:** Prof. Dr. Manfred Krafft, Institut für Marketing Universität Münster, Am Stadtgraben 13-15, 48151 Münster, Tel.: 0251-83-25025, Fax: 0251-83-25024, eMail: [marketing@uni-muenster.de](mailto:marketing@uni-muenster.de)



**Rudolf Lohaus**, Dipl.-Betriebswirt, Jahrgang 1965, studierte nach einer Ausbildung zum Versicherungskaufmann Wirtschaft an der Fachhochschule Münster. Im Jahr 1993 nahm er seine Tätigkeit in der Hauptverwaltung der VOLKSWOHL BUND Versicherungen in Dortmund auf. Neben dem Produktmanagement in der Lebensversicherung leitet Her Lohaus diverse Marketingprojekte, die stets von den besonderen Herausforderungen eines Maklerversicherers gekennzeichnet sind.

**Kontakt:** Rudolf Lohaus, Volkswohl Bund Versicherungen, Südwall 37 – 41, 44137 Dortmund, Tel.: 0231-5433 512, Fax: 0231-5433 450, eMail: [rudolf.lohaus@volkswohl-bund.de](mailto:rudolf.lohaus@volkswohl-bund.de)



Nach dem Studium der Betriebswirtschaft an der FH Nürnberg ist Jörg Hammer bei der Aral AG in Bochum eingestiegen. Hier hat er erfolgreich fünf Jahre im klassischen Marketing gearbeitet. 1995 ist er dann auf die Dienstleisterseite gewechselt. Bei einem mittelständischen Unternehmen ist er als Vertriebs- und Marketingleiter in die für ihn neue Thematik des Direkt-Marketing eingestiegen. Seit 1999 verantwortet Jörg Hammer bei dialog concept / meiller direct in Schwandorf als Verkaufsleiter Cards und KeyAccount Energie unterschiedliche Themen wie Kundenkarte, Kundenbindung, Database Marketing und Service.

**Kontakt:** Jörg Hammer, dialog concept GmbH, Hedderichstraße 108-110, 60596 Frankfurt am Main, Tel.: 09431-620-194, Fax: 09431-620-520, eMail: [joerg.hammer@meiller.de](mailto:joerg.hammer@meiller.de)