



SUSANNE MUELLER ZANTOP
CEO POSITIONS AG



Karmasin
Motivforschung
Die Nr.1 in Österreich

Wann

Dienstag 26. Februar 2013, 17h00 bis 19h00.

[Add to Calendar](#)

Wo



Marx Media Center
Maria Jacobi Gasse 2
A - 1030 Wien

Anfahrtsweg

Kontakt

Prisca Mattanza
CEO Positions AG
+41 43 499 78 23
pm@ceo-positions.net

Agenda

- 17h00 Begrüßung / Vorstellung der Gäste
- 17h05 Einführung ins Thema / Fragestellung
- 17h15 Kurze Impulsreferate und Diskussionen
- 18h15 Zusammenfassung / Lessons Learned
- 18h30 Aperitif

[Hier anmelden](#)

T-Systems Debatte: Kunde oder Beziehung?



Haben Sie "Zero Distance" zu Ihren Kunden?

"2018 kommt 70% der Information ueber Ihre Kunden aus dem Netz. Damit veraendern sich Ihre Kundenbeziehungen. Bereiten Sie sich auf digitales Kundenmanagement vor."

(M. Katzer, Managing Director, T-Systems Austria GesmbH)

26. Februar 2013 ab 17 Uhr im Marx Media Center in Wien

Im Jahr 2012 gingen **landesweit rund 6000 Unternehmen in die Insolvenz**, darunter bekannte Marken wie zum Beispiel das renommierte Wiener Unternehmen Backhausen. **Im gleichen Zeitraum stiegen Marken wie Zalando zu nationalem Bekanntheitsgrad auf.** Etablierte Unternehmen machten bis zu 10 Prozent ihres Umsatzes online. In Europa sieht es nicht anders aus. In Deutschland verschwanden Schlecker, Frankfurter Rundschau und die Financial Times Deutschland, aber auch die Versandhandelsunternehmen Neckermann und Quelle. Im gleichen Zeitraum wurde aber der Otto Versand zum Market Leader und Newcomer Zalando hat das Ziel eine Milliarde Euro umzusetzen und gilt als sehr erfolgreich im Bereich Kundenzufriedenheit.

Was machen die neuen erfolgreichen Unternehmen richtig im Vergleich zu den Verlierern? Was ist der Unterschied zwischen Erfolg und Scheitern? Ist die Kundenbeziehung ausschlaggebend? Globalisierung, Social Media, mobiles Arbeiten und die Ausrichtung der IT an den Konsumenten treiben diese Entwicklung.

Die **exklusive Debatte** im kleinen Kreis soll diese Situationsbeschreibung vertiefen, und verschiedene Standpunkte herausarbeiten. Eine **Blitzlicht-Umfrage** bei Marketing- und IT-Chefs wird weiteres Licht in die Sachlage bringen.

Dauer: ca. 70 Minuten, anschliessend Aperitif. Ende der Veranstaltung gegen 19 Uhr. Sichern Sie sich bereits jetzt einen Platz im TV-Studio (Teilnehmerzahl ist auf 25 limitiert). Im einzigartigen **Marx Palast, dem Produktionsort von "Willkommen Oesterreich"**, wird wie bei einer TV-Aufzeichnung, diese Debatte den Gedankenaustausch mit Ihnen in den Mittelpunkt stellen. Dauer: ca. 70 Minuten, anschliessend Aperitif. Ende der Veranstaltung gegen 19 Uhr. Sichern Sie sich bereits jetzt einen Platz im TV-Studio (Teilnehmerzahl ist auf 25 limitiert).



IHR GASTGEBER:

Martin Katzer, Managing Director, T-Systems Austria

"2018 kommt 70% der Information ueber Ihre Kunden aus dem Netz. Damit veraendern sich Ihre Kundenbeziehungen. Bereiten Sie sich auf digitales Kundenmanagement vor."

Seit Anfang 2012 ist Martin Katzer Managing Director bei T-Systems Austria. Seit mehr 20 Jahren arbeitet er in der IT- und Telekommunikationsbranche, angefangen als Kundendiensttechniker im Bankensektor, als System- und Anwendungsberater und als Vertriebsbeauftragter im Bereich Business-Solutions. Ab 1997 arbeitete er als Account Manager Employment Service, Government & Social Security im Bereich der Siemens Business Services und ab 1999 betreute er die Bundesministerien und das Arbeitsmarktservice in den Bereichen Network & Mobile Solutions. 2001 wechselte er als General Manager zur master-talk Austria Telekom Service GmbH. 2003 wurde er Leiter des Bereichs „Öffentliche Auftraggeber“ bei Siemens

Business Services GmbH & Co und 2004 das Account Management im Bereich Government. 2006 wechselte er zur Raiffeisen Informatik Consulting, wo er den Aufbau des strategischen Segments "Öffentliche Auftraggeber" leitete. Seit 2007 ist Katzer Bereichsleiter Public & Transportation bei T-Systems. Er besuchte die HTL Nachrichtentechnik und Elektronik und absolvierte im Jahr 2007 an der IMADEC University Wien das Executive MBA Programm.

MODERATION:

Josef Broukal, Moderator und Autor

Geboren 1946 in Wien, Matura 1965, nicht abgeschlossenes Studium der Anglistik und Sozialgeschichte. Lektor beim Verlag Molden, Journalist bei der Austria Wochenschau, verschiedene Anstellungen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit. 1975 Eintritt in den Oesterreichischen Rundfunk-Fernsehen (ORF). 1979 Leiter Innenpolitik der Zeit im Bild 2, 1981 Chefredakteur des ORF Studios Wien, 1986 stv. Chefredakteur ORF Information Fernsehen. Von 1978 bis 2002 Moderator—Zeit im Bild 2, Zeit im Bild 1, Pressestunde, Club 2, Modern Times. Massgeblich beteiligt am Aufbau der computerorientierten Wahlberichterstattung und des elektronischen Redaktionssystems des ORF. Nebenberuflich Autor, Trainer und Vortragender zu Themen der IKT und des Internets. 2002 Kandidatur Nationalrat auf der Bundesliste der SPÖ. Bis zum Ausscheiden 2008 SPÖ-Wissenschaftssprecher im Nationalrat. Derzeit Autor in der IKT-Zeitschrift „E-Media“, Moderator der Wissenssendung „Zukunft im Alltag“ im Wiener Stadtsender W24, Moderator technikbezogener Veranstaltungen und Kongresse.

UNSERE GASTREDNER:

Dr. Kristin Hanusch-Linser, Leiterin Kommunikation und Marketing, OeBB

„Wir müssen uns von dem mechanistischen Gedanken verabschieden, dass wir das, was ueber unser Unternehmen gesagt, berichtet, gepostet wird, steuern - oder gar kontrollieren - koennen. Was wir aber koennen, ist den Dialog mit und um unser Unternehmen zu organisieren. Diesen Gedanken kann man heute mit Hilfe von Social-Media erstmals professionell und im grossen Stil umsetzen. Also: Raus zu den Bloggern.“

„Bevor wir ueber Werbung ueberhaupt nachdenken, sollten wir uns daran erinnern, dass der effektivste Multiplikator ueberhaupt, ein ueberzeugter Konsument ist. „Word of mouth“-Marketing findet heutzutage im Netz statt.“

Seit 2010 ist Frau Dr. Hanusch-Linser Konzernsprecherin und Leiterin Kommunikation und Marketing der OeBB Holding AG, sowie Geschaefsfuehrerin der Werbung OeBB. 2012 wurde sie zudem von der International Advertising Association (IAA) zum „Marketer des Jahres“ ernannt. Vor ihrem Eintritt in die OeBB war sie Vorstand Marketing und Vertrieb bei der Regionalmedien Austria AG (Moser Holding und Styria Media Group), wo sie den Marktaufbau des Wochenzeitungsringes (3,7 Mio. Leser) leitete. 2006 bis 2008 war sie im Management der Tageszeitung HEUTE verantwortlich im Bereich Verkauf, Vertrieb und Marketing. Zuvor hat sie nach ihrem Karrierestart bei der EDV-GmbH (heute T-Systems) als Geschaefsfuehrerin den kommerziellen Online-Anbieter RDB-Rechtsdatenbank sowie den Internet-Technologieanbieter onlaw internet technology GmbH aufgebaut und als CEO die Verlagsgruppe MANZ erfolgreich restrukturiert.

Dr. Larissa Huisgen, Leiterin CRM Communication Management und Web Analytics, BMW Group

Frau Larissa Huisgen absolvierte ihr Studium der Handelswissenschaften an der WU Wien und promovierte im Jahr 1998. Zwischen 1993 und 1998 arbeitete sie bei Coca-Cola East Central Europe Division in Wien im Bereich Marktforschung/Customer Analytics. Seit Ende 1998 ist sie nun bei der BMW AG, anfangs im Bereich Marktforschung mit dem Schwerpunkt Markenforschung, dann mehrere Jahre im MINI Brand Management, zuletzt verantwortlich für den globalen MINI Internet Auftritt. Danach ein knappes Jahr im Brand Management der BMW Submarke für Elektromobilität BMW i. Seit April 2011 Leiterin CRM Communication Management und Web Analytics.

MMag. Dr. Sophie Karmasin, General Manager, Karmasin Motivforschung

Dr. Sophie Karmasin lebt in Wien und ist seit August 2011 leitende Gesellschafterin von Das Oesterreichische Gallup Institut/Dr. Karmasin Marktforschung Ges.m.b.H. und Karmasin Motivforschung Ges.m.b.H. Der Weg zu dieser Position brachte Frau MMag. Dr. Sophie Karmasin seit den Studien in Psychologie und Betriebswirtschaft, 1992, und verschiedenen Anstellungen in Werbeagenturen und Henkel in die Marktforschung. Nebenbei gibt sie Seminare im In- und Ausland und publiziert diverse Artikel. Ausserdem verfasst sie Kolumnen fuer das Nachrichtenmagazin Profil. 2009 entstand ausserdem ein Beratungsunternehmen gemeinsam mit Wolfgang Rosam und Dietmar Ecker – Sophie Karmasin Market Intelligence GmbH. Seit 2010 referiert Frau MMag. Dr. Karmasin am Zukunftsinstitut von Matthias Horx.

Mag. Beate McGinn, Bereichsleiterin Kommunikation, Verbund AG

„Strom ist derzeit nur fuer wenige Kunden ein Thema. Nur bei einem Stromausfall oder der Jahresrechnung, wird er ein Thema. Aber woher er kommt, wie er erzeugt wird, wie man ihn effizient einsetzt, wie viel er kostet, wie er das Leben von einzelnen und der gesamten Gesellschaft und Umwelt beeinflusst, das interessiert noch nicht sehr viele. Die derzeitige Energiewende in Europa macht Strom aber zum Thema. Wir wollen unsere Kunden in dieses Thema aktiv einbeziehen, sie koennen und sollen mitgestalten. Beispiele: Prosuming, E-Mobility, Smart Home.“

Frau Mag. Beate McGinn ist seit 2009 Bereichsleiterin Kommunikation bei der Verbund AG. Davor war sie mehr als 8 Jahre Leiterin Konzernkommunikation und Pressesprecherin bei Philips Austria. Zwischen 1990 und 2001 arbeitete Frau McGinn als Leiterin der Abteilung Unternehmenskommunikation der ABB AG. Nach ihrem Studium sammelte Frau Mag. Beate McGinn Erfahrung als Junior-Kontakterin in der PR-Agentur ProPress Public Relations und als Assistentin in der Abteilung Öffentlichkeitsarbeit der Oesterreichischen

Bundesmuseen / Kunsthistorisches Museum Wien. Ihr Studium in Europaeischer Ethnologie und Oeffentlichkeitsarbeit absolvierte Frau Mag. Beate McGinn an der Uni Wien sowie der Uni Graz und beendete dieses 1989 mit dem Abschluss als akademisch lizenzierte PR-Beraterin.

Dipl.-Ing- Michael Ruplitsch, M.Sc. Leiter HR, Austrian Airlines

„Aus meiner Sicht ist die Qualitaet des Kundenkontakts das wesentliche Kriterium um sich in der Airline Branche zu differenzieren und wird daher in den naechsten Jahren weiterhin an Bedeutung gewinnen.“

Herr Michael Ruplitsch schloss sein Studium der Technischen Mathematik an der Technischen Uni Graz mit dem Diplom-Ingenieur ab. Danach folgte noch ein Master Studium in Computer Science am University College Dublin. Seine berufliche Karriere begann Michael Ruplitsch 1996 in Graz bei der Firma Knapp Logistik Automation GmbH. 1999 wechselte er zu Accenture in die Unternehmensberatung. Im Laufe von 9 Jahren betreute er etliche Kunden mit einem Schwerpunkt im Bereich Telekommunikation und High-Tech Industrie. Ab 2008 war Michael Ruplitsch CIO der Austrian Airlines AG. In dieser Rolle ist er nicht nur fuer die Erbringung der internen Informations- und Kommunikationsloesungen verantwortlich, sondern auch fuer das Projektportfolio des Unternehmens. Seit Mai 2012 leitet Michael Ruplitsch den Bereich HR der Austrian Airlines AG.

[Hier anmelden](#)

Impressum:
T-Systems Austria GesmbH
Rennweg 97-99
A-1030 Wien
E-Mail: kommunikation@t-systems.at

Handelsgericht Wien, FN 79340b
Ust.-IDNr: ATU 15169001; Wirtschaftskammer Wien

[Datenschutz](#)