

Agenda

CRM D2C 2026: CRM als Grundlage für Kundenzentrierung, Loyalty & Personalisierung

07.07.2026 | Webinar | Online | Microsoft Teams

13.00 – 13.10 Uhr Begrüßung

13.10 – 13.40 Uhr CRM in der Modebranche – D2C

- Warum CRM im Fashion-Retail heute weit mehr ist als Newsletter-Marketing und welche Rolle Kundenzentrierung für Modeunternehmen spielt
 - Klassische Herausforderungen im B2C / D2C Fashion Umfeld und mögliche Potentiale
 - Warum Konsumenten weitergehende Kommunikations-, Service- und Personalisierungsansätze erwarten
-

13.40 – 14.45 Uhr CRM im Kundenbeziehungslebenszyklus

- Customer Journey & Touchpoint Management entlang des Kundenlebenszyklus
 - Loyalitätsprogramme, Membership-Modelle und Community Building als Erfolgsfaktor im D2C
 - Omnichannel & optimale Kundenkommunikation
 - Der „gläserne Kunde“
 - Kontext und Integration zu weiteren Systemen wie Webshop, POS, PIM, CDP, ERP/OMS, BI etc.
-

14.45 – 15.00 Uhr Pause

15.00 – 15.30 Uhr CRM aus Software-Perspektive

- Marktüberblick: relevante Lösungen für die Branche
- Leistungsumfang & Kostenrahmen im Vergleich

Agenda

CRM D2C 2026: CRM als Grundlage für Kundenzentrierung, Loyalty & Personalisierung

14.07.2026 | Webinar | Online | Microsoft Teams

15.30 – 15.45 Uhr Ausblick: Digitalisierung & KI im CRM

- Wo KI heute schon im CRM-Mehrwert schafft:
Produkttempfehlungen, Churn Prevention, Kampagnen-Automatisierung und intelligente Segmentierung
- KI-Tools vs. integrierte KI-Funktionen im CRM – Was ist möglich und kann schon gut eingesetzt werden?
- KI entlang der Customer Journey:
Next Best Offer, Predictive Analytics und automatisierte Kundenansprache

15.45 – 16.00 Uhr Gemeinsame Diskussionsrunde & Austausch

16.00 Uhr geplantes Ende