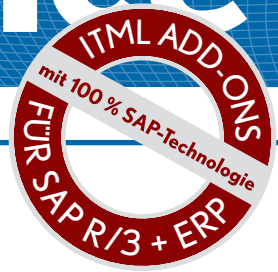


Sales Excellence

Trends und News zum Thema „Kundenbeziehungsmanagement“



CRM erfrischend einfach

Eine gute CRM-Strategie verschafft viele Vorteile: Unternehmen sind näher am Kunden; alle Kundenkanäle laufen zentral zusammen; Fachabteilungen und Management stehen kundenrelevante Informationen zur Verfügung und über das Dashboard verschaffen Sie sich schnell einen Überblick über die Vertriebsaktivitäten im Standard.

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

keine Frage: Unternehmen aus allen Branchen, ob Mittelständler oder global agierende Konzerne, stehen heute unter einem hohen Wettbewerbsdruck. Wer künftig am Markt bestehen will, braucht nicht nur herausragende Produkte und Services, sondern auch effiziente Abläufe in Vertrieb und Marketing durch eine umfassende 360-Grad-Sicht auf Kunden und Interessenten.

Viele Unternehmen, die SAP ERP einsetzen, wickeln Prozesse zu Kunden mit SAP CRM ab. Doch viele SAP-Kunden bewerten die CRM-Software sehr kritisch – insbesondere in puncto Benutzerfreundlichkeit. Hinzu kommen hohe personelle und finanzielle Aufwändungen bei der Implementierung sowie bei einer Migration auf SAP CRM 2007. Obwohl die aktuelle Version von SAP CRM technische Neuerungen aufweist und an Benutzerfreundlichkeit gewonnen hat: Unternehmen, die vor einem Releasewechsel stehen, suchen oft nach kostengünstigeren und anwenderfreundlichen Alternativen.

Für diese Firmen ist ITML > CRM die ideale Wahl, denn die CRM-Lösung der ITML GmbH verbindet das Beste aus zwei Welten. Zum einen stellt das perfekte Zusammenspiel zwischen ITML > CRM und der zentralen SAP-ERP-Lösung reibungslose Abläufe zum Kunden sicher. Die SAP-basierte Zusatzlösung ist vollständig in SAP ERP integriert und nutzt ausschließlich Daten aus der ERP-Software, dadurch

entfallen Schnittstellen sowie zusätzliche Middleware. Technisch gesehen basiert die CRM-Software auf dem SAP NetWeaver Application Server und damit zu 100 Prozent auf releasesicherer SAP-Technologie. Zum anderen visualisiert die CRM-Lösung sämtliche für Marketing und Vertrieb erforderlichen Daten und Informationen auf einer webbasierten, intelligenten sowie rollenbasierten und prozessorientierten Benutzeroberfläche, die exakt an die spezifischen Kundenanforderungen angepasst ist. Das garantiert einen schnellen und sicheren Überblick auf alle kundenorientierten Abläufe.

Ein weiterer Pluspunkt ist die rasche und kostengünstige Implementierung der CRM-Lösung. Mit dem vorkonfigurierten Leistungspaket ITML > quickCRM sind Einführungsprojekte sogar in weniger als 20 Personentagen durchführbar. Im Übrigen können auch Unternehmen, die nicht SAP ERP einsetzen, ITML > CRM implementieren und von den Vorzügen profitieren: Das ist eine stabile und zukunftssichere CRM-Lösung mit zufriedenen Anwendern.

In der aktuellen Ausgabe unserer CRM-Zeitung „Sales Excellence“ zeigen wir anhand von Erfahrungsberichten, wie unsere Kunden mit ITML > CRM ihre Position im Wettbewerb verbessern. Lassen Sie sich überraschen. Viel Spaß beim Lesen!

Ihr Stefan Eller, Geschäftsführer ITML GmbH ■

INHALT

- > **CRM erfrischend einfach**
Benutzerfreundliches, webbasiertes CRM-System mit hoher SAP R/3 Integration
- > **ITML > quickCRM Paketlösung**
Die webbasierte Lösung ITML > quickCRM erfüllt alle Anforderungen an zeitgemäßes Customer Relationship Management.
- > **Einheitliche & Integrierte CRM-Lösung für drei unterschiedliche Unternehmensbereiche**
AL-KO KOBER AG setzt Maßstäbe bei der Entwicklung und Qualität neuer Produkte
- > **Brücken bauen - Handschrift trifft SAP-System**
Die innovative mobile-Pen-Lösung von ITML verbindet die traditionelle und die digitale Welt
- > **ITML > Smart Business Client**
Moderne GUI für SAP ERP
- > **Veranstaltungshinweise**
Interessante Messen und Veranstaltungen zum Thema CRM
- > **Buch- und Onlinetipps**
Wichtige Links und Tipps zum Thema Customer Relationship Management

ITML > quickCRM jetzt auch als Paketlösung

Die webbasierte Lösung ITML > quickCRM erfüllt alle Anforderungen an zeitgemäßes Customer Relationship Management. Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service werden durchgängig unterstützt. Daten sind stets aktuell und schnell abrufbar.

ITML > quickCRM wird in zwei Varianten angeboten:

1. Lizenzen ITML > quickCRM und Einführung der CRM-Lösung zum festen Paketpreis auf Ihrem bestehenden SAP-System
2. Analog 1, jedoch mit Auslieferung eines SAP-Systems inklusive der SAP-Lizenzen

Die Variante 2 eignet sich somit für alle Unternehmen, die erfolgreich CRM einführen und eine zukunftssichere Plattform wählen möchten, jedoch noch kein SAP-System im Unternehmen haben.



Highlights ITML > quickCRM

- > Klar definierte und umfangreiche Funktionen für die Bereiche Marketing, Vertrieb und Service
- > Einfache Bedienung
- > Hohe Akzeptanz durch die Anwender
- > Nutzung der SAP-Technologie als zukunftssichere Plattform
- > 100% Integration in SAP Daten und Prozesse ■

Einheitliche & integrierte CRM-Lösung für drei unterschiedliche Unternehmensbereiche **AL-KO**

AL-KO KOBER AG setzt Maßstäbe bei der Entwicklung und Qualität neuer Produkte. Seit kurzem setzt das innovative Industrieunternehmen dank ITML > CRM auch beim Kundenbeziehungs-Management neue Maßstäbe. Die CRM-Lösung der ITML bietet dafür die ideale Plattform. Damit lassen sich die unterschiedlichen Vertriebsprozesse in den drei Unternehmensbereichen des Konzerns weitgehend harmonisieren sowie durchgängig IT-gestützt und effizient gestalten.

Durchgängige Vertriebsprozesse schaffen

Bei der EDV-technischen Abbildung von betriebswirtschaftlichen Prozessen vertraut die AL-KO Gruppe seit Jahren auf integrierte Geschäftssoftware von SAP. Erst im letzten Jahr führte man erfolgreich einen Releasewechsel auf SAP ERP 6.0 durch. Darüber hinaus liefert die Reporting-Lösung SAP NetWeaver Business Intelligence dem Management wichtige Daten und Analyseberichte, etwa zu Umsätzen, Kosten und Erträgen der einzelnen Unternehmensbereiche.

„Was bislang fehlte, war eine integrierte und zentrale CRM-Lösung für alle drei Unternehmensbereiche“, erklärt Alfred Grimm, Head of Corporate IT-ORG der AL-KO KOBER AG. „Dadurch gab es weder eine einheitliche IT-Plattform noch durchgängige Vertriebsprozesse zum Kunden.“ Die Vertriebsmitarbeiter in den Bereichen Garten & Hobby sowie Fahrzeugtechnik planen und verwalten Besuchs-touren und Aktivitäten zu Kunden individuell auf der Basis von Outlook sowie Excel-Tabellen. Wichtige Daten und Dokumente mussten zeitaufwändig zusammengesucht sowie gegeneinander abgeglichen werden, was fehleranfällig war. Außerdem waren Aktivitäten nur manuell auswertbar. Das barg das Risiko, Geschäftschancen zu spät zu erkennen. Einzig der Unternehmensbereich Lufttechnik hatte mit einer eigenentwickelten CRM-Lösung auf Basis von Lotus Notes bereits teilweise automatisierte Abläufe im Vertrieb geschaffen.

„Diese Situation war unbefriedigend“, erinnert sich Alfred Grimm. Die AL-KO Gruppe beschloss, Vertriebsprozesse von allen drei Unternehmensbereichen in einer einzigen CRM-Software zusammenzuführen und soweit wie möglich zu harmonisieren. Geplant war der Aufbau einer CRM-Plattform, auf der sämtliche für das Kundenbeziehungs-Management relevanten Vertriebs- und Kundeninformationen zentral verwaltet werden und direkt abrufbar sind. Eine wichtige Voraussetzung dabei war, dass die künftige CRM-Software mit dem ERP-Backend integrierbar sein musste.

Einführung mit kompetentem Partner...

Basierend auf diesem Anforderungsprofil begutachtete die AL-KO Gruppe die Lösungen verschiedener Anbieter. Die Wahl fiel auf die webbasierte Add-On-Lösung ITML > CRM der ITML GmbH. „Die Experten von ITML zeigten überzeugend, dass wir alle drei Unternehmensbereiche in der Lösung abbilden können“, begründet IT-Leiter Alfred Grimm die Wahl. Darüber hinaus überzeugte die ITML GmbH durch hohe Branchenkompetenz sowie nachgewiesene

Referenzinstallationen. Zudem ist die CRM-Lösung vollständig mit SAP ERP integriert sowie ebenfalls mit SAP NetWeaver BI, da sie auf dem SAP NetWeaver Application Server basiert. „Die Lösung nutzt nur Daten aus der ERP-Software“, erklärt Raymond Kober, Vorstand AL-KO Kober AG. „Dadurch entfallen die sonst übliche getrennte Datenhaltung ebenso wie die Anschaffung zusätzlicher Hardware sowie der zeit- und kostenintensive Aufbau und die Pflege von Schnittstellen.“

ZITAT

„In partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den ITML-Beratern konnten wir die CRM-Lösung in weniger als sechs Monaten in den Geschäftsbereichen Fahrzeugtechnik sowie Garten & Hobby einführen- und zwar in time and budget.“

Raymond Kober,
Vorstand AL-KO Kober AG

... sowie in time and budget

„In partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den ITML-Beratern konnten wir die CRM-Lösung in weniger als sechs Monaten in den Bereichen Fahrzeugtechnik sowie Garten & Hobby einführen, und zwar in time and budget“, hebt Raymond Kober hervor.

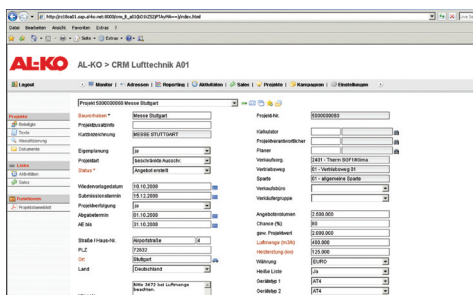
Davon entkoppelt ist die Implementierung im Bereich Lufttechnik. Hier ist das Going Live für November 2008 geplant. Der Grund dafür ist, dass die komplexen und bereits teilautomatisierten Prozesse zu Kunden aus der Eigenentwicklung auch in der CRM-Lösung von ITML abgebildet werden müssen. So gibt es für Bauvorhaben, wie etwa bei Messen oder Flughäfen, öffentliche Ausschreibungen. Dabei kommt es vor, dass mehrere Bieter sich für die Klimatisierung der Gebäudekomplexe Angebote von der AL-KO Lufttechnik einholen. Wird durch die Vergabe eines Bauprojekts ein Angebot zum konkreten Auftrag, müssen alle anderen automatisch storniert werden.

Kundenbesuche integriert planen

Bereits kurz nach dem Produktivstart machten sich die Vorzüge der integrierten CRM-Lösung in den beiden Unternehmensbereichen positiv bemerkbar. Auf der Basis konsolidierter Adressdaten verwaltet AL-KO Kober nun Prozesse zu Kunden in den einzelnen Geschäftsbereichen strukturiert sowie durchgängig und transparent. Die Vertriebsabläufe sind – wo nötig – an die Anforderungen der einzelnen Bereiche angepasst.

Vertriebsdaten per Knopfdruck abrufen

Außendienstmitarbeiter im Bereich Garten & Hobby planen ihre wöchentlichen Kundenbesuche und



Screenshot ITML > CRM: Beispiel Maske „Projektgeschäft Lufttechnik“ AL-KO Kober AG

Innovative Produkte von hoher Qualität

Zum anhaltenden Markterfolg der AL-KO Gruppe tragen, neben innovativen Produkten mit herausragender Qualität, auch umfassende Service-Leistungen bei. Damit in Reisemobilen mehr als nur „das Nötigste“ Platz findet, entwickelt, produziert und vertreibt der Bereich Fahrzeugtechnik dafür unter anderem spezielle Tiefbau-Chassis, die auf modernster Leichtbautechnologie basieren. Für den nötigen Fahrkomfort im Reisemobil wiederum sorgen fein abgestimmte Achs- und Luftfederungssysteme. Als Zulieferer für die Automobilindustrie fertigt der Bereich auch Anhängerkupplungen sowie Fahrrad-Heckträger. Hinzu kommen Stützräder mit patentierter Pinstop-Technik für ungebremste Anhänger.

Der Bereich Garten & Hobby stellt Rasenmäher in allen Variationen her, ebenso Heckenscheren, Häcksler, Motorsägen sowie Laubsauger und vertreibt diese an den Fach- und Großhandel. In der Luft- und Klimatechnik wiederum tüfteln Spezialisten an der Entwicklung von Klimageräten mit hoher Energieeffizienz und Wirtschaftlichkeit. Diese kommen unter anderem in Messen, Einkaufszentren, Fabriken oder Krankenhäusern zum Einsatz.

die dazugehörigen Touren heute schnell und komfortabel direkt mit der neuen CRM-Software. Über die geplanten Besuchstermine werden Kunden vorab automatisch per E-Mail oder Fax informiert – auf Wunsch auch per Post. Die hierzu erforderlichen Benachrichtigungskarten lassen sich – gesteuert über ITML > CRM – problemlos ausdrucken.

Vertriebsmitarbeiter sowie Vertriebsleiter können, unterstützt vom Aktivitäten-Management der CRM-Lösung, mit wenigen Mausklicks die Besuchshistorie zu einem Kunden oder beispielsweise die Anzahl der Rasenmäher, die er innerhalb eines bestimmten Zeitraums bestellt hat, einfach und komfortabel recherchieren. Außerdem hat jeder Vertriebsmitarbeiter Zugriff auf die ihm zugeordneten Kundenstammdaten und kann diese direkt bearbeiten.

Anfragen werden schneller zu Aufträgen

Der Bereich Fahrzeugtechnik kann darüber hinaus Anfragen von Kunden in der CRM-Lösung als Verkaufschancen (Opportunities) anlegen. Dabei werden alle auftragsrelevanten Dokumente wie Angebotsanfragen, CAD-Zeichnungen aus der Konstruktion oder Besuchsberichte des Außendienstes in der Dokumenten-Management-Lösung von SAP ERP abgelegt und verwaltet.

Diese Dokumente lassen sich in der CRM-Software anzeigen und festlegen, welche ein Kunde zusätzlich zum Angebot erhält. Von dieser Funktion wird künftig insbesondere der Vertrieb im Bereich Lufttechnik profitieren. Sobald ein Vertriebsmitarbeiter aus diesem Bereich ein Angebot per E-Mail verschickt, werden die markierten Dokumente automatisch angehängt und ebenfalls versendet. „Auf diese Weise betreuen wir künftig Kunden noch zielgerichteter sowie effizienter und wandeln Verkaufschancen schneller in Kundenaufträge um“, verdeutlicht Alfred Grimm den Nutzen.

Integrierte Wissensbasis im Vertrieb

Da die AL-KO Gruppe mithilfe von ITML > CRM alle kundenrelevanten Daten sowie Aktivitäten und Verkaufschancen einheitlich in einer Lösung abbildet, lassen sich Kundenbeziehungen auch besser analysieren. Sämtliche hierfür relevanten Daten fließen umgehend in SAP NetWeaver BI und werden dort für Auswertungen aufbereitet. Vertriebsleiter sowie Vertriebsmitarbeiter rufen aussagekräftige Berichte, etwa wie oft ein Kunde besucht wurde oder die Umsätze pro Kunde und Produkt, in der CRM-Lösung ab. Alfred Grimm: „Auf diese Weise bauen wir nicht nur eine integrierte Wissensbasis zu Absätzen und Kundenaktivitäten auf, sondern können auch Vertriebsabläufe präziser steuern und neue Geschäftschancen besser erschließen.“ ■

Brücken bauen – Handschrift trifft SAP-System

Die innovative mobile Pen-Lösung von ITML verbindet die traditionelle und die digitale Welt. Datenerfassung auf Papier - in gewohnter Weise - und Prozessverarbeitung über die automatische Übertragung von digitalen Daten an Folgesysteme.

Die Lösung ITML > mobile Digital Pen revolutioniert die Geschäftsprozesse rund um die Datenerfassung auf Formularen. Das verwendete Verfahren ist so flexibel und einfach wie der Umgang mit Stift und Papier – und bindet die Vorteile der heutigen EDV zur Prozessautomatisierung mit ein.

Ohne technische Vorkenntnisse füllt zum Beispiel ein Servicetechniker oder Vertriebsaussendienstmitarbeiter mit einem digitalen Kugelschreiber seine vorgedruckten Formulare (Besuchsbericht, Service-Einsatzbericht usw.) aus. Mit der integrierten Kamera nimmt der Stift die Bewegung durch ein gerastertes Muster auf dem Papier auf.

Nach der automatischen Umsetzung der handschriftlichen Formulare werden die Daten an das SAP ERP oder CRM System per Mobilfunk oder USB-Schnittstelle weitergeleitet. Für die Add on Lösung ITML > CSM (Servicemanagement) und ITML > CRM bestehen fertige Szenarien für mobile Anwender.

Funktionen

- ▶ Komfortable Lösung zur Offline-Datenerfassung (z.B. bei Technikeinsätzen vor Ort beim Kunden)
- ▶ „Schnittstelle“ zwischen Papier und elektronischer Datenverarbeitung
- ▶ Erkennt über Rasterung auf dem Papier, welches Feld aktuell gepflegt wird
- ▶ Auch komplexe Formulare können genutzt werden
- ▶ Übertragen individuell gestalteter Mitteilungen an Mobiltelefone via Bluetooth Funktechnik
- ▶ Übertragen von Notizen & Skizzen auf den PC (via USB)
- ▶ Konvertieren von Notizen in digitale Texte über OCR
- ▶ Der integrierte Speicher reicht für über 100 DIN-A5-Seiten

ZITAT

„ITML > Mobile Digital Pen“ nutzt den Stift und vorgedruckte Formulare, um Daten strukturiert einzugeben. Die Daten werden automatisch erkannt und ins SAP System transferiert.

Tobias Wahner,
Geschäftsführer ITML GmbH

Einsatzgebiete

- ▶ Technischer Kundendienst (Service-Rapport)
- ▶ Vertriebs-Aussendienst (Besuchsbericht)
- ▶ Messebearbeitung (Leadbogen)
- ▶ Umfragen bei Vertriebsterminen
- ▶ Checklisten zur Abarbeitung und Dokumentation des Prozessfortschritts
- ▶ Angebotswesen
- ▶ Auftragserfassung/Auftragsinfosystem

TOP FACTS

- ▶ Schnelle Verfügbarkeit von Informationen in Folgeprozessen (keine zeitliche Verzögerung)
- ▶ Einfache Handhabung
- ▶ Hohe Benutzer-Akzeptanz
- ▶ Keine Nutzung von Handheld- oder Laptop-Lösung beim Kunden notwendig
- ▶ Geringe Implementierungs- und Schulungskosten

Fazit

„ITML > Mobile Digital Pen“ nutzt den Stift und vorgedruckte Formulare, um Daten strukturiert einzugeben, was besonders benutzerfreundlich ist. Die Daten werden automatisch erkannt und ins SAP System transferiert. Den Gesamtprozess stellt das SAP Systemhaus und GOLD Partner der SAP, die ITML GmbH aus Pforzheim, sicher.

Die Lösung „ITML > Mobile Digital Pen“ ist immer dann besonders geeignet, wenn Offline nur wenige Daten verfügbar sein müssen (welche demnach auf dem Formular vorgedruckt sein oder z.B. über ein Kundenstammblatt verfügbar gemacht werden) und vornehmlich strukturierte Daten in formularbasierter Form erfasst werden müssen (wie z.B. bei dem Prozess Field Service). ■

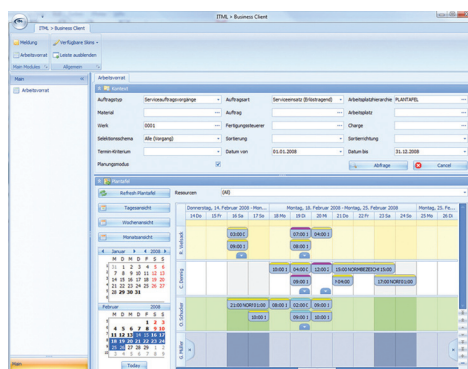
ITML > Smart Business Client Moderne GUI für SAP ERP

SAP im neuen Gewand – benutzerfreundliche und flexibel anpassbare Oberflächen

Moderne Architekturkonzepte basieren auf SOA sowie dem MVP-Konzept und der Verwendung von Software Factories zur Erstellung von robusten Business Applikationen. Im Frontend-Bereich orientieren sich alle Hersteller wie Microsoft, Oracle und SAP in Richtung von Rich-Client-Anwendungen. Diese vereinen die Vorteile von Web-Anwendungen mit den Stärken von lokalen Anwendungen, welche die Ressourcen des PCs richtig einsetzen können. Das neue Konzept ermöglicht dem User sowohl Online als auch Offline zu arbeiten. Das Beste daran: Der Benutzer befindet sich in derselben GUI und kann bei einem Verbindungsabbruch einfach weiterarbeiten. Der Client geht automatisch in den Offline-Modus, alle Daten können weiterbearbeitet werden. Bei erneutem Verbindungsaufbau findet automatisch ein Abgleich mit dem SAP-System statt.

Fazit

Die Bedürfnisse der Benutzer legen immer mehr fest, welche Software im Fachbereich verwendet werden soll. Die Bedienerfreundlichkeit sowie die Performance spielen dabei eine immer wichtigere Rolle.



Offline-Aktivitäten inkl. Kalenderansicht im ITML > Smart Business Client

Mit dem neuen ITML > Smart Business Client greift die ITML GmbH aus Pforzheim moderne Architekturkonzepte auf und verbindet diese mit neuen Anwendungen für CRM und Servicemanagement auf Basis von SAP ERP. Die Einzigartigkeit der Lösungen zeigt sich neben der Benutzerfreundlichkeit vor allem dadurch, dass „on-the-fly“ zwischen dem Offline und Online-Modus gewechselt werden kann.

Vorteile

- > Nutzt lokale Ressourcen optimal aus
- > Hat ein modernes UI (- angelehnt an Microsoft Office - Wiedererkennung!)
- > Kann Daten mit Desktop austauschen (keine Browser Restriktionen)
- > Konfiguration der Oberfläche über Drag'n Drop
- > Caching von Daten in lokaler Applikation
- > Kann Offline betrieben werden und auf lokale Datenbanken zugreifen
- > ITML liefert fertige Business-Anwendungen mit aus
- > Dient nicht nur als Oberfläche sondern auch als ganzheitliche Entwicklungsplattform
- > Neue Module können vom Kunden oder Dienstleister mit sehr wenig Aufwand umgesetzt werden (schneller ROI) ■

BUCHTIPPS



Eine wertvolle Orientierung für alle mittelständischen Unternehmen, die den Einsatz von CRM in Erwägung ziehen - und macht Mut, eine CRM-Einführung als Stufenkonzept in Angriff zu nehmen. (www.amazon.de 42 EUR)



„Man müsste unserem Verkauf wieder einmal richtig in den Hintern treten!“ Mit diesem vermeintlichen Rezept geht der Autor hart ins Gericht und legt den Finger schonungslos in die Wunde. (www.amazon.de 19,95 EUR)

Impressum:

ITML GmbH
Lösungen für SAP-Produkte

Stuttgarter Straße 8
75179 Pforzheim

Verantwortlich für den Inhalt:
Stefan Eller

Telefon: +49 7231 145 46 - 0
Telefax: +49 7231 145 46 - 99
www.itml.de / sales@itml.de

VERANSTALTUNGEN

5./6. November 2008: CRM-expo, Nürnberg

Experten, Berater und Unternehmen zeigen, wie man erfolgreich Kunden findet und bindet.

An zwei Tagen können Sie sich umfassend und im Detail über Strategien, Konzepte und Trends rund um das Thema Kundenbeziehungsmanagement informieren.

Besuchen Sie uns auf unserem Stand in Halle 10 D34.

3. - 8. März 2009: CeBIT 2009, Hannover

Informieren Sie sich über die Trends zum Thema CRM und Service-Management auf der CeBIT, dem Treffpunkt für Entscheider von IT-Investitionen. Wir laden Sie gerne dazu ein, unsere Lösung auf Basis von SAP kennen zu lernen.

7./8. Oktober 2009: ITML > FORUM für SAP-Lösungen, Pforzheim

Fachvorträge und Expertengespräche rund um das Thema SAP. Erfahrungsberichte unserer Kunden. News und Trends der SAP und vieles mehr im exklusiven Rahmen des Congress-Centrum & Parkhotel Pforzheim.

WICHTIGE LINKS

Alles über CRM:
News, Forum, Lexikon...
<http://www.crmforum.de>

Der Ratgeber für erfolgreiches CRM
<http://www.crm-erfolg.de>

Competence Center CRM-Systeme
<http://www.competence-site.de/crm>

Aktuelle Events und Termine finden Sie auch auf unserem ITML > Veranstaltungskalender 2009 unter:
www.itml.de/events