

**Presseinformation  
Oktober 2008**

---

**Erfolgreicher mit CRM**

## **Neue Kunden gewinnen, gute Kunden binden**

***Am 5. und 6. November 2008, zeigt die CRM-expo in Nürnberg wie es geht – Experten und Anwender aus Unternehmen erläutern ihre Erfolgsrezepte – Über 150 Aussteller präsentieren ihre Lösungen für die unterschiedlichsten Branchen – Best-Practices, Systemvergleiche und Softwaretests, Anwenderberichte und Podiumsdiskussionen zu Entwicklungen und Trends als Schwerpunkte im Kongress – CRM Best Practice Award wird vergeben***

Amazon liegt bei den Buchversendern und –clubs, die Gmünder Ersatzkasse bei den Krankenkassen, die HUK-Coburg Beamte bei den Kfz-Versicherungen und die Sparda-Banken bei den Banken und Sparkassen vorn – zumindest was ihre Kundenorientierung betrifft (siehe Kundenmonitor Deutschland 2008). All diese Unternehmen setzen dabei auf die unterschiedlichsten CRM-Konzepte und -Strategien. Welche Systeme warum erfolgreich sind, zeigt die CRM-expo in Nürnberg ([www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)). Am 5. und 6. November treffen sich auf der Leitmesse für Kundenbeziehungsmanagement Entwickler, Experten und Anwender, um wegweisende Lösungen und Strategien zu präsentieren. Gerade für die Verantwortlichen in den Unternehmen, Geschäftsführer, Vertriebs- und Marketingleiter, bietet die CRM-expo an beiden Tagen vielfältige Anregungen auf der Messe und im Kongress.

### ***Das Programm für erfolgreiche Kundenbeziehungen***

Ob Banken oder Maschinenbauer, Logistik-Unternehmen oder Call-Center, Energieversorger oder Kommune, im Kongress der CRM-expo sprechen Experten und Anwender der unterschiedlichsten Branchen über ihre Erfahrungen bei der Umsetzung von CRM-Projekten.

„Edelstahl in edlen Beziehungen! CRM bei der Schmolz + Bickenbach Edelstahl GmbH und der Deutsche Edelstahlwerke GmbH“ heißt etwa ein Vortrag im Kongress. Ein weiterer beschreibt die „CRM Einführung in einem mittelständischen Logistik Unternehmen“. Der geschäftsführende Gesellschafter der Schmalz und Schön Logistik-Gruppe, Frank Penkwitt, gibt interessante Einblicke. Die weiteren Themen reichen von Basics wie „Regel Nr. 1: Stammdatenpflege“, „Datenschutz im Rahmen von CRM - Was gilt es im BtB und BtC zu beachten“ oder „CRM im Maschinenbau: Ungenutzte Potenziale im Servicegeschäft realisieren“ über aktuelle Entwicklungen rund um das Thema Mobilität („CRM goes Mobile - Wege zu einer mCRM Strategie“) bis hin zu Trends in Strategien („Die Firmenwebsite als Motor der Lead-Generierung“) und in anderen Ländern.

Vor dem Hintergrund der Finanzmarktkrise sind insbesondere die Beiträge von Banken und Finanzdienstleistern interessant. Dr. Michael Flaschka, Head of Business Development bei PricewaterhouseCoopers AG und Thomas Hamele von der DAB bank/UniCredit Group zeigen exemplarisch wie sie CRM verstehen und an-

wenden. Thomas Hamele geht in seinem Vortrag ganz besonders der Frage nach „Wie die Kunden die Geschäftsbeziehungen managen?“

### **2008 ein Jahr der Vergleiche**

Seit 1998 ist die CRM-expo die führende Messe rund um das Thema Kundenbeziehungsmanagement. Im 10. Jahr haben die Messeverantwortlichen bei asfc – atelier scherer fair consulting deshalb einen Schwerpunkt auch auf den Rückblick, den historischen Kontext gelegt. Im Vergleich werden Entwicklungen nachgezeichnet, werden Systeme, Strategien und Lösungen, die sich am Markt durchgesetzt haben, vorgestellt. Mit zwei Podiumsdiskussionen wird diesem Aspekt breitem Raum geboten. „10 Jahre CRM-expo - CRM damals und heute“ mit Jöran Schumann, Leiter Vertrieb SAP CRM, SAP Deutschland AG & Co. KG, Werner Keller, Vice President Sales, ORACLE, Thomas Deutschmann, Vorstandsvorsitzender, update software AG, Jochen Wießler, Direktor Microsoft Business Solutions und Jürgen Topp, Vorstand, CURSOR Software AG verspricht spannende Ein- und Ausblicke. Einen ganz ähnlichen Ansatz verfolgt die Veranstaltung „20 Jahre CRM - wie geht es weiter?“ mit Klaus Thomas, Executive Partner, Gartner Deutschland und Thomas Deutschmann, CEO update software AG.

Ein besonderes Highlight ist in diesem Jahr wieder der „Bühnenzauber“ von Stephan Bauriedel. Er bietet mit der Veranstaltung „CRM Prozesse und System Live!“ im Kongress Anwenden die Gelegenheit den großen CRM-Anbietern zusammen mit unabhängigen Beratern auf die Finger zu schauen – live und ad hoc werden sie sich mit Ihren Systemen bestimmten Fragestellungen stellen. Einen anderen Weg geht Wolfgang Schwetz mit seinen „CRM-Highlights“. Er lässt unterschiedliche CRM-Anbieter in den Ring steigen und ihre „Best-of“ präsentieren – die Sahnestückchen in 18 Minuten. Der Kongress ist übrigens im Eintrittspreis zur CRM-expo enthalten.

### **Große und kleine Lösungen werden präsentiert**

Über 150 Aussteller zeigen auf der CRM-expo ihre neuesten Entwicklungen. Da sind die Großen der Branche wie Cursor, Microsoft und ORACLE, SAP, update und Adito, CAS und Sage ebenso vertreten wie Spezialisten oder Nischenanbieter. Gerade diese Breite des Ausstellerspektrums eröffnet kleinen, mittelständischen Unternehmen als auch Konzernen eine sehr gute Grundlage für einen umfassenden und maßgeschneiderten Überblick über die angebotenen Systeme, Lösungen und Strategien. Vielfältige Anknüpfungspunkte bieten in diesem Zusammenhang auch die Vorträge der Finalisten des CRM Best Practice Awards. Werden doch hier in den Kategorien „Einführung“ und „Weiterentwicklung“ beispielgebende Lösungen prämiert und vorgestellt.

#### **Informationen:**

asfc - atelier scherer fair consulting gmbh  
Ralf Korb  
Hermann-Glockner-Straße 5, 90763 Fürth  
Telefon: 0911 970058-0, Fax: 0911 970058-66  
E-Mail: [info@asfc.de](mailto:info@asfc.de)  
Internet: [www.asfc.de](http://www.asfc.de)

#### **Medienservice:**

agentur marks  
Marciel Riemann  
Waldstraße 49, 90763 Fürth  
Telefon: 0911 76661-0, Fax: 0911 76661-10  
E-Mail: [presse@agentur-marks.de](mailto:presse@agentur-marks.de)  
Internet: [www.agentur-marks.de](http://www.agentur-marks.de)

## Daten und Fakten zur CRM-expo

### ***Termine/Öffnungszeiten:***

Mittwoch, 5.11.2008 von 9.00 bis 18.00 Uhr  
Donnerstag, 6.11.2008 von 9.00 bis 18.00 Uhr.

### ***Preise:***

#### *Vorregistrierte Besucher*

1 Messe-/Kongresstag 30,- €  
2 Messe- /Kongresstage 55,- €

#### *Preise vor Ort*

1 Messe- und Kongresstag 50.- €  
2 Messe- und Kongresstage 85,- €

***Mehr Informationen zum Kongress erhalten Sie unter [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com).  
Hier können Sie Ihren Messebesuch auch online planen und Termine vereinbaren!***

#### ***Informationen:***

asfc - atelier scherer fair consulting gmbh  
Ralf Korb  
Hermann-Glockner-Straße 5, 90763 Fürth  
Telefon: 0911 970058-0, Fax: 0911 970058-66  
E-Mail: [info@asfc.de](mailto:info@asfc.de)  
Internet: [www.asfc.de](http://www.asfc.de)

#### ***Medienservice:***

agentur marks  
Marciel Riemann  
Waldstraße 49, 90763 Fürth  
Telefon: 0911 76661-0, Fax: 0911 76661-10  
E-Mail: [presse@agentur-marks.de](mailto:presse@agentur-marks.de)  
Internet: [www.agentur-marks.de](http://www.agentur-marks.de)