

## Unterlagen Pressemappe CRM-expo 2012

CRM-expo – Die Leitmesse für CRM | 10.- 11. Oktober 2012 | Messe Essen | [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)

---

### Strategien für die erfolgreiche Kundenbindung und -beziehung

- **CRM-expo zeigt ab heute Strategien und Lösungen**
- **Deutschlands führende CRM-Unternehmen stellen aus**
- **Wegweisende CRM-Projekte werden ausgezeichnet**
- **Im Kongress erläutern Experten und Anwender erfolgreiches CRM**
- **Knapp 140 Aussteller und über 100 Kongressbeiträge**

Die Key-Note von Oliver Bussmann (Corporate Officer Executive Vice President & CIO der SAP AG) bei der Eröffnung der CRM-expo gibt die Richtung vor: „CRM der Zukunft – Auf Augenhöhe mit dem Kunden mit Mobile und In-Memory“ ist sein Thema und spiegelt damit die Trends und Innovationen der Leitmesse für das Kundenbeziehungsmanagement wider. An zwei Tagen zeigen Aussteller, Experten und Anwender die neuesten Strategien, erläutern in Best Practices, was im CRM heute wirklich erfolgreich ist.

#### Mobile und Social ist Trend

CAS Software AG, Salesforce, SAP und Sage, Adito, Gedys Intraware, Global Concepts und update gehören zu den führenden CRM-Lösungsanbietern. Sie alle stellen auf der CRM-expo aus (insgesamt knapp 140 Aussteller) und zeigen ihre neueste Produkte und Softwarelösungen. „Das Arbeiten mit mobilen Endgeräten ist der aktuelle Trend schlechthin – auch in mittelständischen Unternehmen“, erläutert Andreas Zipser, Mitglied der CAS Geschäftsführung. Die Apps von CAS sind individuell auf die Oberflächen aller marktrelevanten Plattformen wie iPhone, iPad, androidbasierte Smartphones und Tablet-PCs sowie BlackBerry abgestimmt. Sie sorgen so für einen schnellen, unkomplizierten Zugriff auf Kunden- und Projektinformationen, die im CRM-System zentral gespeichert sind. (CAS, Halle 1, Stand D 24). Auch SAP bietet mit der neuen mobilen App Sales OnDemand Vertriebsmitarbeitern und Entscheidern die Möglichkeit, jederzeit und an jedem Ort wichtige Vertriebsdaten abzurufen und unterstützt sie bei Verkaufsprozessen. Relevante und kontextbezogene Informationen werden in einem einfach zu bedienenden „Sales Cockpit“ ansprechend dargestellt. (SAP, Halle 1, Stand B 20).

#### Der Mensch im Mittelpunkt

Service-Management im Maschinen- und Anlagenbau ist das Thema von Global Concepts: Der Einsatz eines Systems zur Serviceoptimierung hat nicht nur Vorteile für Kunden, man sichert sich als Maschinen- und Anlagenbauer vielmehr auch langfristig die Wettbewerbsfähigkeit und Planungssicherheit in Krisenzeiten“, sagt Marc Lehmeier, Senior Consultant von Global Concepts, einem CRM Beratungs- und Implementierungshaus. Und: „Die zentrale Herausforderung ist es heute, dem Kunden klar erkennbare und überzeugenden Nutzen zu bieten, um ihn möglichst langfristig zu binden. Dazu zählt beispielsweise die geringe Ausfallzeit durch straffe Serviceprozesse.“ (Global Concepts, Halle 1, Stand E 14).

Durch das aktive Serviceangebot steigern Unternehmen nicht nur den eigenen Gewinn, sie können auch individueller und schneller auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen und verbessern so langfristig auch die Kundenzufriedenheit. Der Mensch im Mittelpunkt – das zentrale Thema der CRM-expo 2012. Das betrifft aber nicht nur die Kundenseite. CRM-Systeme müssen einfach, schnell und intuitiv zu bedienen

---

#### Informationen zur CRM-expo:

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo  
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH  
90763 Fürth, Hermann-Glockner-Straße 5  
Tel.: +49 911 970058-0, Fax: +49 911 970058-66  
E-Mail: [info@asfc.de](mailto:info@asfc.de), [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)

#### Medienservice CRM-expo:

Marciel Riemann  
< zuhoeren > agentur für kommunikation gmbh  
91054 Erlangen, Hauptstraße 64  
Tel.: +49 9131 920 86 30, Fax: +49 9131 920 86 40  
E-Mail: [presse@agentur-zuhoeren.de](mailto:presse@agentur-zuhoeren.de)

## Unterlagen Pressemappe CRM-expo 2012

CRM-expo – Die Leitmesse für CRM | 10.- 11. Oktober 2012 | Messe Essen | [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)

---

sein. Wie das geht zeigt unter anderem update mit seiner mobilen CRM-Lösung auf dem iPad, dem Outlook-Plug-in und seiner Software update-seven. Immer geht es darum Verkaufs- und Vertriebsprozesse zu optimieren, um Zeit für das Wesentliche zu bekommen: das Kundengespräch, den Verkauf. (update, Halle 1, Stand C 10).

Das Angebot der Telekom (Halle 1, Stand G 20) an Cloud-Lösungen für kleine und mittelständische Unternehmen wächst: Über den Online-Marktplatz der Telekom können Firmen flexible und kostengünstige Businessanwendungen buchen. Im Business Marketplace stehen jetzt auch CRM-Anwendungen der Partnerfirmen TecART und WICE bereit, zusätzlich zum bestehenden CRM-Software Angebot von scopevisio. Ab Oktober ist außerdem Software erhältlich, die Firmen bei Projektmanagement und Content Management unterstützt. „Gerade bei CRM-Software sorgt die Cloud für die notwendige Flexibilität bei der Nutzung. Unternehmen können sie stets an ihre aktuellen Bedürfnisse anpassen und von überall darauf zugreifen, egal ob mit Laptop, Tablet oder Smartphone. Das ist Voraussetzung für eine professionelles Kundenmanagement“, erläutert Dirk Backofen, Leiter Marketing Geschäftskunden bei der Telekom Deutschland GmbH

### Wegweisende CRM-Projekte ausgezeichnet

Die Möglichkeiten und Vorteile von CRM unterstreichen jedes Jahr die vom CRM Best Practice Award prämierten Projekte. Der Preis der Branche zeichnet auf der CRM-expo wegweisende CRM-Umsetzungen aus. Dabei geht es primär nicht um die eingesetzte Software, vielmehr um die Einbindung aller Beteiligten, die konsequente Umsetzung auf allen Ebenen und den wirtschaftlichen Erfolg des Projektes. Der CRM Best Practice Award ist der bedeutendste und wichtigste CRM-Preis in Deutschland, verliehen vom Veranstalter der CRM-expo, asfc – atelier scherer fair consulting, und acquisa, dem marktführenden Magazin für den multimedialen Kundendialog.

In diesem Jahr haben sich in der Kategorie „Einführung“ die Unternehmen Presse-Druck und Verlags-GmbH, Verlag Augsburgener Allgemeine, Alfred Kärcher GmbH & Co. KG und die KVH Kassenärztliche Vereinigung Hessen, und in der Kategorie „Weiterentwicklung“ die Unternehmen KLAIBER Sonnen- u. Wetterschutztechnik GmbH, NetCologne Gesellschaft für Telekommunikation GmbH und die KUKA Roboter GmbH als Finalisten für den CRM Best Practice Award qualifiziert. Die Preisverleihung findet am Abend des 10. Oktobers auf der CRM-expo in Essen statt (ab 18.30 Uhr). Hier wird auch Sonderpreis „Innovation“ an die ZEIT + GEWINN Immobilienfinanzierung GmbH vergeben.

### Kongress mit breitem Themenspektrum

Welche Social Media-Kanäle sind relevant und warum? Wie können Mitarbeiter und Kunden gleichermaßen von mobilen Lösungen profitieren? Was hat mit emotionaler Kundenbindung auf sich? Und welche Rolle spielt der Datenschutz? Das sind nur einige der Fragen, die Experten im Kongress und Aussteller auf der Messe beantworten. Referenten zeigen Lösungsstrategien, die in die Zukunft weisen, als auch Best-Practices aus dem Unternehmensalltag. „Gerade diese Verbindung – Trends auf der einen, Handfestes wie Softwaretests oder Case-Studies auf der anderen Seite – macht den Kongress der CRM-expo zu einem echten Mehrwert-Programm für alle, die sich mit CRM ernsthaft beschäftigen“, erläutert Ralf Korb, Projektleiter der CRM-expo und langjähriger CRM-Analyst.

---

#### Informationen zur CRM-expo:

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo  
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH  
90763 Fürth, Hermann-Glockner-Straße 5  
Tel.: +49 911 970058-0, Fax: +49 911 970058-66  
E-Mail: [info@asfc.de](mailto:info@asfc.de), [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)

#### Medienservice CRM-expo:

Marciel Riemann  
< zuhoeren > agentur für kommunikation gmbh  
91054 Erlangen, Hauptstraße 64  
Tel.: +49 9131 920 86 30, Fax: +49 9131 920 86 40  
E-Mail: [presse@agentur-zuhoeren.de](mailto:presse@agentur-zuhoeren.de)

## Unterlagen Pressemappe CRM-expo 2012

CRM-expo – Die Leitmesse für CRM | 10.- 11. Oktober 2012 | Messe Essen | [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)

---

Das zeigen auch die Themen: Helga Schuler macht Kunden zu Promotoren durch eine emotionale Ansprache und Dr. Christian Haldi gibt Praxis-Tipps für ein smartes Kampagnenmanagement. Phil Winters stellt den Menschen in den Mittelpunkt und fragt: „Der Kunde hat die Kontrolle – und was machen Sie?“ Andreas Zipser erläutert die CRM-Megatrends Vernetzung und Emergenz und geht auf die Macht der sozialen Netzwerke ein. Von CRM zu xRM ist dabei ein viel zitiertes Schlagwort. Studien-Ergebnisse zur Vertriebssteuerung 2012/2013 präsentierten Meinolph Engels und Boris Frost. Und Dr. Torsten Schwarz geht auf das Thema „Mobile Marketing 2.0 – Ein Albtraum für Unternehmen?“ ein. „Kunden kaufen Konditionen – Fans kaufen alles“ heißt der Vortrag von Bernd W. Klöckner, Bestseller-Autor, TV-Experte und einer der bekanntesten Verkaufstrainer.

Einen anderen Aspekt von CRM zeigt der Rechtsexperte Dr. Kai Westerwelle: „Datenschutz 2012 – Wie Sie jetzt der Verpflichtung zur Löschung Ihrer Kundendaten vorbeugen müssen!“ ist sein Thema. Ein Thema was viele Unternehmen bewegt und in Zukunft noch für viel Aufregung sorgen wird, denn die rechtskonforme Nutzung ist in vielen Unternehmen noch nicht angekommen. Den Besucher erwarten über 100 Beiträge – von Key-Notes über Expertenrunden bis hin zu Software-Vergleichs-Tests.

Weitere Informationen zur CRM-expo und zum CRM Best Practice Award unter [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com).

### Wichtige Pressetermine:

#### **Eröffnung der CRM-expo 2012**

mit Keynote und anschließender Möglichkeit zum Interview von Oliver Busmann, Corporate Officer Executive Vice President & CIO, SAP AG

Wann: Mittwoch, 10. Oktober, 10.00 bis 10.45 Uhr

Wo: Messe Essen, Norbertstraße, 45131 Essen, Halle 1 - Aktions-Forum

Key-Note: CRM der Zukunft – Auf Augenhöhe mit dem Kunden mit Mobile und In-Memory  
Oliver Busmann, Corporate Officer Executive Vice President & CIO, SAP AG

#### **Pressegespräch CRM-expo**

Vorstellung der CRM-Zufriedenheitsstudie 2012/2013 mit Focus auf Mobile- & Social-CRM

Wann: Mittwoch, 10. Oktober, 11.00-12.15 Uhr

Wo: Messe Essen, Norbertstraße, 45131 Essen, Halle 1, Zwischentage Raum M

#### **Verleihung des CRM Best Practice Award 2012**

Wann: Mittwoch, 10. Oktober, ab 18.30 Uhr

Wo: Messe Essen, Norbertstraße, 45131 Essen, Raum ist ausgeschildert

---

#### **Informationen zur CRM-expo:**

Ralf Korb – Projektleitung CRM-expo  
asfc - atelier scherer fair consulting GmbH  
90763 Fürth, Hermann-Glockner-Straße 5  
Tel.: +49 911 970058-0, Fax: +49 911 970058-66  
E-Mail: [info@asfc.de](mailto:info@asfc.de), [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com)

#### **Medienservice CRM-expo:**

Marciel Riemann  
< zuhoeren > agentur für kommunikation gmbh  
91054 Erlangen, Hauptstraße 64  
Tel.: +49 9131 920 86 30, Fax: +49 9131 920 86 40  
E-Mail: [presse@agentur-zuhoeren.de](mailto:presse@agentur-zuhoeren.de)