

## Presseinformation | August 2012

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

---

### Unternehmen müssen neu denken – Der Mensch im Mittelpunkt

- **Von der Kundenbindung zur Kundenverbindung**
- **Mobile Strategien, Social Media und CRM, Datenschutz**
- **CRM-expo Kongress zeigt Lösungen und Strategien**
- **Aussteller präsentieren ihre neuesten Produkte und Anwendungen**

Schon immer nutzen Unternehmen die unterschiedlichsten Kanäle, um mit ihren Kunden in Kontakt zu treten. Waren es früher TV- und Radiospots neben Anzeige und PR, sind es heute zusätzlich etwa Blog, Facebook und YouTube. Trotz der Vielzahl der Kanäle hat sich eines aber noch nicht wirklich geändert – CRM wird von Unternehmen nur in Richtung Kundenbindung betrachtet. „Aber darum geht es schon lange nicht mehr“, unterstreicht Ralf Korb, CRM-Analyst und Projektleiter der CRM-expo (10. und 11. Oktober 2012, Messe Essen), der führenden Fachmesse rund um das Thema Kundenbeziehungsmanagement. „Kunden von heute wollen sich nicht mehr binden lassen, sie entscheiden selbst mit wem sie sich verbinden wollen. Sie nehmen eine aktive Rolle ein und honorieren Unternehmen, die ihnen Mehrwerte etwa in Sachen Information, Service oder Qualität bieten.“ Dabei kann eine Verbindung ebenso schnell wieder gelöst werden. Deshalb ist es nach Meinung vieler Analysten wichtig, den Menschen wieder in den Mittelpunkt der Unternehmensstrategien zu stellen. „Weg von den Kanälen, hin zu den Kunden“, lautet deshalb eine Forderung der Experten bei der Umsetzung „smarter“ CRM-Strategien. Winfried Felser von der Competence Site ergänzt: „Im Jahr 2020 werden immer weniger Kunden bereit sein, dass man sie zwanghaft bindet. Kunden werden ganz neue Anforderungen an Beziehungen stellen. Das hat 1989 schon Gerd Gerken (Grey) vorausgeahnt. Er wollte den Abschied vom alten Marketing hin zu ‚Interfusion‘, zu echten Beziehungen und Netzwerken. Da lebten viele noch Manipulation und Einweg-Beschallung.“

### Kongress der CRM-expo mit breitem Themenspektrum

Rezepte für das Umdenken und neue strategische Ausrichtungen gibt der Kongress der CRM-expo den Unternehmen und CRM-Verantwortlichen an die Hand. 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.

---

#### 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)

## Presseinformation | August 2012

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

---

Keynotes von Experten und Vordenkern wie

- Oliver Bussmann (Corporate Officer Executive Vice President & CIO der SAP AG),
- Helga Schuler (Top-Perform),
- Phil Winters (CIAgenda),
- Dr. Kai Westerwelle (Taylor Wessing),
- Dr. oec. HSG Christian Huld (CEO AZ Direkt Schweiz AG),
- Harald Henn (Marketing Resultant GmbH)
- Prof. Dr. Heinrich Holland (FH Mainz) oder
- Prof. Dr. Peter Winkelmann (FH Landshut)

eröffnen Einblicke in einen sich wandelnden Markt. Das zeigen auch die Themen: Mit „CRM der Zukunft – Auf Augenhöhe mit dem Kunden mit Mobile und In-Memory“ gibt Oliver Bussmann den Takt vor. Helga Schuler macht Kunden zu Promotoren durch eine emotionale Ansprache und Dr. Huld 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.

Einen anderen Aspekt von CRM zeigt der Rechtsexperte Dr. 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.

### **Beratung inklusive – jetzt anmelden und kostenfreies VIP-Ticket sichern**

Neben den Ausstellern, die individuelle Beratungsmöglichkeiten bieten, können sich Besucher auch in der Trend- oder Berater-Lounge auf der CRM-expo von Experten beraten lassen. Dazu einfach auf der Homepage der CRM-expo unter „Aussteller“ einen Termin vereinbaren. Für die Trend- und Beraterlounge ist eine Voranmeldung unter diesem Link <http://www.crm-expo.com/register/?r=projekt> notwendig. Die Voranmeldung schließt ein kostenfreies VIP-Ticket ein. Wer die CRM-expo inklusive Kongress besuchen möchte, kann sich unter dem Punkt

---

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

## **Presseinformation | August 2012**

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

---

Besucherregistrierung ein günstiges Online-Ticket sichern. Hier gibt es auch das „Doppelpack-Ticket“ für Unternehmen.

### **Porträt CRM-expo 2012**

*Wie können Unternehmen neue Kunden gewinnen? Sind Social-Media-Kanäle, Facebook, Twitter und Blogs sinnvoll? Welche Rezepte sind bei der Kundenbindung erfolgreich? Was ist CRM in der Cloud oder mobileCRM? Und sind Datenschutz und CRM vereinbar? Diese und viele andere Fragen stehen bei der CRM-expo, der Leitmesse für das erfolgreiche Kundenbeziehungsmanagement im Mittelpunkt.*

*An zwei Tagen, am 10. und 11. Oktober 2012, treffen sich Experten und Fachleute in Essen und geben Einblicke in die aktuellen Strategien und Trends, erläutern im Kongress und auf der Messe anhand von Fallbeispielen und Best Practices für den Unternehmensalltag, was erfolgreiches CRM ausmacht. Eine besondere Rolle spielen Social Media, Datenschutz, intelligente Datenanalyse, Vertriebseffektivität und mobile Business-Konzepte. Letztere sind unter dem Label „mobile business area“ im gesamten Kongressprogramm verankert und werden von Experten aus der Praxis aus unterschiedlichen Blickwinkeln vorgestellt.*

### **CRM Best Practice Award**

*Ein Höhepunkt ist die Kongressreihe „CRM @ its best“ mit den Finalisten des CRM Best Practice Award. Der Award zeichnet wegweisende CRM Umsetzungen aus, die ein Benchmark und beispielhaft für viele Branchen und Unternehmen sind. Die Awardverleihung findet am Abend des ersten Massetages statt.*

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

---

#### **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)