

CRM-expo@CeBIT (5. – 9. März 2013)

## Die CRM-Trends 2013 auf der CRM-Sonderschau

- **CRM ist Strategie, nicht IT**
- **Global, mobil, mehrstufig**
- **Social CRM kommt an**

Was macht ein erfolgreiches CRM-Projekt aus? Welche Rahmenbedingungen müssen Unternehmen schaffen, um CRM zu verankern? Was für Herausforderungen kommen durch die Social-Media-Aktivitäten auf CRM-Verantwortliche zu? Antworten auf diese und viele andere Fragen geben Aussteller und Experten auf der CRM-expo@CeBIT (5. - 9. März 2013). Sie zeigen die neuesten Lösungen und Strategien auf der CeBIT in einer CRM-Sonderschau. Schlagworte sind u.a. Cloud, Social Media oder E-Commerce, mobile Anwendungen, Datenschutz, Big Data und Multichannel-Datenhandling.

### Eine Strategie, nicht nur IT

Für Frank Naujoks, Director Research und Market Intelligence beim Zürcher Beratungshaus i2s, „macht CRM allerdings mehr Arbeit, als nur eine Software einzuführen.“ Für ihn ist CRM primär auch kein IT-Thema, sondern eine kontinuierliche Weiterentwicklung von Menschen, Prozessen und Technologien – wobei diese nicht die wichtigste Rolle spielen. „Wenn das Projektteam die volle Management-Unterstützung hat, CRM auch in der Geschäftsführung gelebt wird und nicht nur als Software-Thema angesehen ist und das Team auch die Befugnis hat, verkrustete Strukturen aufzubrechen, sind mehr als die Hälfte des Weges zu einem erfolgreichen CRM-Projekt schon geschafft. CRM-Projekte bestehen zu 80 Prozent aus Change-Management und nur zu 20 Prozent aus Technologie.“ Auch für Georg Blum, Geschäftsführer der 1A Relations GmbH ist Kundenmanagement eher eine Frage der Organisationsform. Er unterstreicht: „Immer mehr, aber noch viel zu wenige Unternehmen, entscheiden sich für eine Kundenmanagement-Organisationsform. Man richtet sich an den Ziel- und Kundengruppen aus. Dieser klare Fokus und das Bekenntnis zur Kundenorientierung führen garantiert zu rentablem Wachstum.“

### Weltweit und mobil

Hatten vor nicht allzu langer Zeit global agierende Konzerne noch die unterschiedlichsten Systeme im Einsatz, starten, so Prof. Dr. Peter Winkelmann von der Fachhochschule Landshut „die erfolgreichen Unternehmen derzeit Projekte, um ihre mittlerweile etablierten Deutschland- und Europakonzeptionen international zu übertragen. Zum Teil wird dabei CRM quasi neu erfunden.“ Wer ist eigentlich international der Kunde, was ist ein Lead, wie verstehen unterschiedliche Länder die Kennziffer verkaufsaktive Zeit uvm. sind für ihn aktuelle Fragenstellungen, die es zu beantworten und umzusetzen gilt. Einen weiteren wichtigen Aspekt stellt er heraus: „Unabhängig von der Plattform geht der Trend verstärkt in Richtung Übertragung der PC- und Notebook-Lösungen auf intelligente und mit allen Peripherieanschlüssen versehene Tablets. Anwender verschlanken ihre über die Zeit gewachsenen CRM-Lösungen. Nach CRM 1.0 und dem optimierten CRM 2.0 kommt CRM 3.0.“ Smarte Strategien, kanalübergreifend und vernetzt, die sinnvoll, intelligent und datenschutzkonform Daten

---

#### Informationen zur CRM-expo@CeBIT:

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, www.crm-expo.com

#### Medienservice CRM-expo@CeBIT:

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

## Presseinformation | Dezember 2012

---

verknüpfen und für ein besseres Kundenverständnis sorgen, eröffnen neue Chancen. „Dabei etabliert sich Social Media im Kundenservice und wird zu einem integralen Bestandteil vieler CRM-Umsetzungen“, erläutert Harald Henn, Geschäftsführer Marketing Resultant GmbH. „Unternehmen erkennen, dass ein isoliertes Nebeneinander von CRM, Social Media oder z.B. Vertrieb nicht sinnvoll ist. Ein besseres Kundenverständnis, die Analyse von Kunden- und Interessenten-Profilen zur Ausweitung der vertrieblichen Ansprache sowie Imageverbesserung sind nur ein Auszug aus den vielen Vorteilen, die sich aus einem integrierten Social CRM-Ansatz ergeben.“ In diesem Zusammenhang haben sich, so der Experte, Cloud-Lösungen als Alternative durchgesetzt und werden 2013 endgültig im Markt ankommen.

### **Gelebtes CRM auf der CeBIT**

Erneut ist die CRM-expo@CeBIT 2013 die zentrale Anlaufstelle auf der CeBIT in Sachen CRM. Sie ist auch in diesem Jahr in Halle 6 untergebracht. Hier sind neben dem CeBIT-Partnerland Polen auch verschiedene andere Gemeinschaftsstände mit Top-Trendthemen platziert. Darunter sind der neue CeBIT-Ausstellungsbereich „Mobile Business Solutions“, das BARC-Forum Business Intelligence & Data Management sowie die Webciety Area für das Internetbusiness und E-Commerce.

Weitere Informationen zur CRM-expo@CeBIT unter [www.crm-expo.com](http://www.crm-expo.com) und unter [www.cebit.de](http://www.cebit.de).

---

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

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@CeBIT:**

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)